

**SEGUIMIENTO
ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Comisión de Regulación de Energía y Gas

Año: 2014

Estrategia, Mecanismos.	Actividades	Periodo		Responsable	Observaciones	
		abr-14	ago-14			
Mapa de Riesgo de Corrupción	Monitoreo Mapa de Riesgo, por parte de Control Interno a 30 abril 2014.	Control Interno realizó monitoreo a los riesgos del mapa de corrupción, donde se revisaron las acciones y controles en cada uno de estos. Se hicieron recomendaciones para los ajustes pertinentes. De otra parte, en el seguimiento realizado a los compromisos, está pendiente la actualización del código de buen gobierno y de ética. Así mismo, las campañas de socialización a los servidores públicos y su publicación en la intranet.		Se realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con los líderes de procesos.	Líderes de procesos	Se evidencia la publicación del mapa de riesgo en la web de la entidad.
Estrategias Antitrámites	La CREG no tiene Trámites y Servicios	NA	NA	NA	NA	
Rendición de Cuentas	Definir las actividades para dar cumplimiento a la estrategia y cronograma para la vigencia 2014.	La Comisión elaboró el plan de trabajo a llevarse a cabo durante la vigencia 2014 sobre la rendición de cuentas, el cual está publicado en el portal web de la entidad. Así mismo, está relacionado en el Plan de acción de la vigencia.		La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se programó en la estrategia de rendición de cuentas, dicha programación sufrió algunos cambios por disposición de la dirección ejecutiva.	Alta Dirección - Líderes de Proceso	La estrategia de rendición de cuentas está publicada en el portal web de la entidad, contenida en el plan de acción anual de la entidad.
	Ejecución de las actividades programadas.	La Audiencia pública de rendición de cuentas se reprogramó para el segundo semestre del año por autorización del comité de expertos comisionados. De otra parte, la Comisión han realizado reuniones con vocales de control para realizar rendiciones de cuentas en los congresos de los vocales.		Se tiene programado realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas el 22 septiembre del presente año, para lo cual se está llevando a cabo todos los requisitos que debe cumplir una rendición de cuentas.	Líder del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno - Planeación - funcionarios	
Ejecución de las actividades programadas en la estrategia	Se llevaron a cabo solo algunas actividades programadas debido a un reajuste presupuestal en el proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno. La estrategia se ajustará de acuerdo con las modificaciones presentadas.		De acuerdo con seguimiento realizado por Control Interno a la estrategia de atención al ciudadano se hizo la recomendación de ajustarla, debido a cambios surgido en los planes de trabajo. Dicha estrategia se viene trabajando de acuerdo con lo programado.	Líder del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno - funcionarios - grupo de atención al ciudadano		

**SEGUIMIENTO
ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Comisión de Regulación de Energía y Gas

Año: 2014

Estrategia, Mecanismos.	Actividades	Periodo		Responsable	Observaciones
		abr-14	ago-14		
Atención al Ciudadano	Estudio de percepción.	La Comisión está trabajando en la contratación del estudio de percepción, el cual está programado para el segundo semestre de 2014.	El equipo de trabajo de Proyección Corporativa tiene programado el estudio de percepción para el último trimestre de la vigencia 2014.	Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Con el fin de mejorar la satisfacción del cliente, la entidad realiza encuesta trimestrales, con el objeto de realizar mejoras.
	Encuesta satisfacción del cliente de forma trimestral	Para el primer trimestre se realizó la encuesta de satisfacción al cliente, de acuerdo con los resultados obtenidos se elaboró un plan de mejoramiento.	El proceso de Proyección Corporativa realiza encuestas trimestrales de satisfacción al cliente con el fin de medir dicha satisfacción y tomar las acciones correctivas necesarias y mejorar.	Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Adicionalmente durante la vigencia 2014 se llevará a cabo un estudio de percepción.
Atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos	Dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos que presentan los ciudadanos	Para el primer trimestre se alcanzó un 97% de repuestas oportunas, faltando un 13% para lograr la meta del indicador, el grupo de atención al ciudadano elaboró e implemento acción correctiva para mejorar la meta del indicador.	De acuerdo con Auditoria Interna de Gestión realizada al proceso de Atención a Peticiones y Consultas del periodo enero a 30 de agosto de 2014, donde se evidencia que la oportunidad en las respuesta a las peticiones que ingresaron a la entidad en el periodo analizado en promedio fue del 93%. Se recomienda al lider del proceso establecer nuevas acciones correctivas que permitan mejorar y alcanzar la meta del proceso.	Grupo de atención al ciudadano - funcionarios de la entidad	La medición del indicador se evidencia en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad - Isodoc
	Elaborar informe trimestral sobre las peticiones, quejas y raclamos que ingresan a la entidad y su comportamiento.	A 30 de abril no se evidencia publicación en el portal web de la entidad del informe trimestral de las peticiones, quejas y reclamos que ingresaron a la entidad durante el primer trimestre de 2014.	Para el segundo trimestre del año, la entidad publicó en la web los informes trimestrales de la P.Q.R.S para conocimiento de todos los usuarios. Este informe contiene el total de peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad, tipo de peticiones y el tratamiento que se la ha dado a dichas peticones.	Grupo de Atención al Ciudadano	