

| SEGUIMIENTO  |  |   |  |  |  |    |
|--|--|---|--|--|--|----|
| ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |  |   |  |  |  |    |
| Entidad: Comisión de Regulación de Energía y Gas     |  |   | Año: 2015  |  |  |    |
| Estrategia, Mecanismos.                              | Actividades  | Periodo   |  | Responsable  | Observaciones                          |    |
|  |  | abr-15  | ago-15   |  |  |    |
| <b>Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                  | Monitoreo Mapa de Riesgo, por parte de Control Interno a 30 abril 2015                           | Control Interno realizó seguimiento al mapa de riesgo institucional de la entidad, el cual está compuesto por los riesgos de corrupción y los riesgos clasificados en nivel alto y extremo. De acuerdo con el seguimiento realizado a 30 de abril de 2015 con cada uno de los líderes de procesos se hicieron algunas recomendaciones con el fin de mitigar el riesgo.<br><br>También se viene trabajando los mapas de contingencias para los riesgos que están clasificados en nivel alto y extremo, actividad que realiza cada líder de proceso con el apoyo de Planeación.   |  | Se hizo monitoreo al mapa de riesgo institucional y mapa corrupción con cada uno de los responsables de procesos, donde se evidenció que no se están llevando a cabo todas las recomendaciones que hace Control Interno en los monitoreos realizados. Se presentó informe a la dirección ejecutiva sobre el seguimiento realizado. | Líderes de procesos<br>Control Interno |    |
| <b>Estrategias Antitrámites</b>                      | La CREG no tiene Trámites y Servicios  | NA  |  |  | NA                                     | NA |
| <b>Rendición de Cuentas</b>                          | Definir las actividades para dar cumplimiento a la estrategia y cronograma para la vigencia 2015 | Para la vigencia 2015 se elaboró el plan de trabajo de rendición de cuentas, atendiendo la agenda regulatoria de la entidad y demás planes operativos. Dicho plan lo contiene el Plan de acción de la vigencia y también está como estrategia de Corrupción de 2015, publicado en el portal web de la entidad.<br><br>Durante el primer trimestre del año 2015 se aprobó los lineamientos de rendición de cuentas, herramienta que fortalece la rendición de cuentas de la entidad.   |  | La entidad cuenta con la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2015, la cual es ajustada de acuerdo con las necesidades que se presenten en la agenda regulatoria.   | Alta Dirección - Líderes de Proceso    |    |
|  | Ejecución de las actividades programadas.  | En el primer trimestre de 2015 se realizaron seis (6) audiencias públicas con respecto a los proyectos de regulación de contenido tarifario (con transmisión en directo por televisión, a través de canales nacionales y regionales; y el portal web de la Entidad).<br><br>Audiencias Públicas para presentar la propuesta para remunerar el servicio de energía eléctrica en las áreas de servicio exclusivo de las Zonas No Interconectadas.<br>Ciudad Fecha<br>Bogotá 9 de febrero de 2015<br>Leticia 23 de febrero de 2015<br>Teleconferencia<br>Cumbal, Bogotá, Cumaribo, Laureles, Manizales y Pasto 12 de marzo de 2015<br><br>Audiencias Públicas para presentar las propuestas para remunerar las actividades de transmisión y distribución de energía eléctrica en el SIN<br>Ciudad Fecha<br>Bogotá: (transmisión por Señal Institucional) 16 de marzo de 2015<br>Cali: (transmisión por Telepacífico) 18 de marzo de 2015<br>Barranquilla: (transmisión por Telecaribe) 20 de marzo de 2015<br>Todas las audiencias fueron transmitidas en vivo y en directo a través de televisión<br><br>Adicionalmente, se elaboraron y distribuyeron cartillas explicativas de las metodologías y fórmulas definitivas. Entre enero y marzo de 2015 se enviaron a los públicos de interés de la CREG las cartillas de las propuestas regulatorias para remunerar la transmisión y distribución de energía eléctrica en el SIN y la propuesta para remunerar el servicio de energía eléctrica en las áreas de servicio exclusivo de las Zonas No Interconectadas.<br><br>Con respecto a los talleres temáticos se realizaron tres en el primer trimestre del año, con el fin de exponer los resultados de los estudios elaborados o contratados para el desarrollo de la regulación y los proyectos regulatorios diseñados por la Entidad. Todos fueron con entrada libre y participaron más de 360 personas.<br>25 de marzo de 2015 Taller transmisión de energía eléctrica<br>24 de marzo de 2015 Taller distribución de energía eléctrica<br>17 de febrero de 2015 Taller comercialización de energía | La presentación que realizó la Comisión, abordó los avances en los temas de energía eléctrica, gas natural y gas licuado de petróleo, así como las competencias de la regulación, la participación ciudadana en la CREG y la protección de los derechos de los usuarios de energía eléctrica y gas combustible. Estos últimos tres temas solicitados por Confevocoltics.<br><br>La segunda audiencia se realizó en la ciudad de Bogotá el 3 de julio, donde asistieron más de 150 personas, allí se expusieron temas de energía eléctrica, gas combustible, combustibles líquidos y administrativos.<br><br>Estos dos eventos se transmitieron a través de la página web de la Comisión (www.creg.gov.co) y por televisión a través del canal regional Telepacífico (audiencia Cali) y Canal Institucional (audiencia Bogotá).<br><br>En la actualidad se vienen adelantando reuniones con Ministerio de Minas y Energía y sus entidades adscritas con el fin de planear la logística de la rendición de cuentas sectorial<br><br>En cuanto a talleres temáticos desde el mes de mayo a la fecha se han realizado 17 taller donde se explicaron temas regulatorios con respecto a los servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, GLP y combustibles líquidos. | Lider del Proceso<br>Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno - Planeación - funcionarios  |  |    |

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

Entidad: Comisión de Regulación de Energía y Gas

Año: 2015

| Estrategia, Mecanismos.                                | Actividades   | Periodo   |  | Responsable  | Observaciones |
|--|---|---|--|--|---------------|
|  |   | abr-15  | ago-15   |  |               |
| Atención al Ciudadano                                  | Ejecución de las actividades programadas en la estrategia                   | Dentro de la estrategia de anticorrupción se elaboró las actividades a desarrollar de atención al ciudadano, las cuales están enfocada a la atención de peticiones y consultas, publicación de proyectos de regulación, realización de audiencias públicas, distribución de cartillas, etc.<br>También se tiene programado la asistencia a las a las Ferias de Servicio al Ciudadano que organiza el programa del Departamento Nacional de Planeación DNP, en el primer trimestre del año no no se programaron salida a Ferias, por lo tanto no hubo participación.   | En lo corrido del año, la CREG participó en las ferias del servicio al ciudadano que organizó el Departamento Nacional de Planeación y que se llevaron a cabo en Turbo, Pitalito, Buenaventura y Dosquebradas. Allí se atendieron dudas de los ciudadanos con respecto a los servicios que regula la Entidad.  | Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno - funcionarios - grupo de atención al ciudadano |               |
|  | Estudio de percepción.  | Durante el último trimestre de 2014 se llevó a cabo el estudio de percepción. El estudio se desarrolló bajo un marco completamente cualitativo, a través de la aplicación de instrumentos tipo entrevistas semiestructurados, excepto para el segmento de usuarios, a quienes se les aplicó un instrumento tipo encuesta. Aunque el estudio desarrollado no puede ser considerado dentro de un marco probabilístico, los resultados aquí sí permiten identificar tendencias, a partir de la cual se establecen acciones para el mejoramiento de la imagen y reputación de la CREG, traducido en un mayor nivel de satisfacción de los públicos de interés.<br><br>Los públicos de interés que participaron en este estudio fueron: usuarios, gobierno nacional, academia, líderes de opinión, altas cortes, asociaciones/vocales de control, empresas reguladas, medios de comunicación, entidades adscritas, entidades de control, gobierno regionales y locales, gremios, legislativo, proveedores, público interno. Como resultado de este estudio se elaborará el plan de mejoramiento. | En el mes de junio se socializó el estudio de percepción con los expertos y funcionarios de la Entidad.<br>En la actualidad se está elaborando un plan de mejoramiento de acuerdo con los resultados del estudio de percepción.  | Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno   |               |
|  | Encuesta satisfacción del cliente de forma trimestral                       | Con el fin de conocer la percepción de los grupos de interés de la CREG, durante el transcurso del primer trimestre se llevó a cabo una encuesta de satisfacción aplicada 58 personas a través de la página web de la Comisión y de manera presencial.<br><br>El ítem con menor calificación por parte de los encuestados hace referencia a la falta de claridad y veracidad en la información, ellos argumentan que las respuestas a sus preguntas no son claras y son contestadas con evasivas.<br><br>Los grupos de interés también solicitan a la CREG mayores espacios de encuentro y capacitación, algunos usuarios consideran que la CREG está más pendiente de las empresas reguladas que de los usuarios.  | Con el fin de conocer la percepción de los grupos de interés de la CREG, durante el transcurso del segundo trimestre se llevó a cabo una encuesta de satisfacción aplicada 28 personas a través de la página web de la Comisión y de manera presencial. El nivel de satisfacción de las personas encuestadas es del 93%.<br><br>Entre los comentarios de los usuarios, sobresale el dominio de los temas por parte de las personas que trabajan en la Entidad, de igual manera hacen referencia a los resultados de la CREG en la evaluación que llevó a cabo la Corporación Transparencia por Colombia. | Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno   |               |
| Atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos | Dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos que presentan los ciudadanos | Para el primer trimestre del año el proceso de atención a peticiones y consultas alcanzó la meta (100%) en la oportunidad de respuestas a las consultas y peticiones y reclamos que ingresan a la Comisión.<br>El grupo de atención al ciudadano viene trabajando en acciones de mejora con el fin de mantener y mejorar la meta del indicador.   | De acuerdo con las acciones de mejora que ha implementado el proceso de atención de peticiones y consultas y según las mediciones realizadas, se evidencia que se están cumpliendo los tiempos de respuesta de dichas peticiones, quejas y reclamos. El indicador muestra el cumplimiento de la meta, 100%.<br><br>De otra parte, se colocó un icono de P.Q.R.S en la página web principal de la entidad con el fin de facilitar el acceso a los usuarios sobre consultas o realizar una solicitud.  | Grupo de atención al ciudadano - funcionarios de la entidad  |               |

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

Entidad: Comisión de Regulación de Energía y Gas

Año: 2015

| Estrategía,<br>Mecanismos. | Actividades  | Periodo   |   | Responsable                    | Observaciones |
|----------------------------|--|---|---|--------------------------------|---------------|
|                            |  | abr-15  | ago-15  |                                |               |
|                            | Elaborar informe trimestral sobre las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad y su comportamiento. | Se elaboró informe del primer trimestre de las peticiones quejas y reclamos que ingresaron a la entidad, el cual está publicado en el portal web de la entidad para información de todos los ciudadanos.<br>( <a href="http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/165-informes-de-seguimiento-de-pqr">http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/165-informes-de-seguimiento-de-pqr</a> ) | Con el fin de informar a los ciudadanos sobre las peticiones, quejas, reclamos que ingresan a la entidad de forma detallada, se elabora un informe trimestral que se publica en el portal web de la entidad.<br><a href="http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/65-informes-pqrs">http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/65-informes-pqrs</a> | Grupo de Atención al Ciudadano |               |