

**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 | dic-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. | Se realizó seguimiento a diciembre 31 de 2014 con los responsables de los riesgos de corrupción, donde se hizo la recomendación de ajustes en algunos riesgos, los cuales llevarán a cabo con el apoyo de planeación. Así mismo, se hizo consolidación de los riesgos institucionales y riesgos de corrupción en un solo formato para mayor facilidad de consulta de los ciudadanos. Este mapa de riesgo está publicado en el portal web de la Comisión. | 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 | 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. | De acuerdo con las actividades programadas para el último trimestre de 2014 se tiene lo siguiente: | 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. | Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 22 de septiembre de 2014. El 28 de noviembre del mismo año se llevó a cabo otra audiencia de rendición de cuentas con los vocales de control, en el desarrollo del XIV congreso nacional de vocales, en la ciudad de Pasto Nariño. Así mismo, se realizarán 5 audiencias temáticas en (Villavicencio, Cali, Medellín, Bahía Solano y Acandí) para presentar la propuesta de remuneración de las actividades de generación, distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica en las zonas no interconectadas. Adicionalmente, se realizó un taller nacional conjuntamente con la Superintendencia de Industria y Comercio, Secretaría de Salud del Distrito, Ministerio de Minas y Energía y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de aclarar dudas respecto al nuevo esquema de revisiones periódicas de gas. | Líder del Proceso 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: 2014

| Estrategía, Mecanismos. | Actividades | Periodo | | Responsable | Observaciones | |
|------------------------------|---|---|--|--|--|---|
| | | abr-14 | ago-14 | | | dic-14 |
| Atención al Ciudadano | 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. | <p>Para el último trimestre de la vigencia 2014 se llevó a cabo la actualización del código de buen gobierno. Sobre esta actualización se hizo publicación en las carteleras internas y la intranet para conocimiento de todos los funcionarios de la entidad. Para la vigencia 2015 se programó una sensibilización a todos los servidores públicos. Adicionalmente, este documento está publicado en el portal web de la entidad.</p> <p>Se hizo promoción de los datos abiertos ofrece la entidad.</p> <p>Debido a las constantes consultas de los ciudadanos con respecto a las revisiones periódicas de gas, la Comisión desarrolló una estrategia que involucró programas de televisión en directo en: Cali, Pereira y Bogotá, con el fin de resolver el mayor número de inquietudes posibles.</p> | Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno - funcionarios - grupo de 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. | En noviembre de 2014 se contrato un estudio de percepción con la empresa Datesco, con el fin de conocer la percepción de los diferentes públicos de interés con respecto a la entidad y el grado de reputación de esta. Para la vigencia 2015 se tiene programado revisar los resultados del estudio y tomar las acciones pertinentes en cuanto a estos. | 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. | Durante la vigencia se llevaron a cabo de forma trimestral encuestas de satisfacción para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Comisión. Los resultados de estas encuestas sirven para elaborar planes de acción de mejora con el objeto de atender las necesidades. | Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno | |

**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 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. | De acuerdo con la medición del indicador a 31 de diciembre, se observa que la meta alcanzada para este último trimestre de 2014 fue del 91%. Unos de los factores que afecto este resultado fue el cambio de dirección ejecutiva, de todas formas en diciembre se alcanzó un 99% de oportunidad en las respuestas a las peticiones. Información reportada por el grupo de atención al ciudadano. | 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. | Se evidencia que trimestralmente el grupo de atención al ciudadano elabora y publica informe de seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad. Dicho informe está publicado en el portal web de la entidad: http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/123-informes-trimestrales-de-pqr-s-2014 . | Grupo de Atención al Ciudadano | |