

SEGUIMIENTO ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad: Comisión de Regulación de Energía y Gas			Año: 2014	
Estrategia, Mecanismos, medida, etc.	Actividades	Periodo abr-30	Responsable	Observaciones
<b>Mapa de Riesgo de Corrupción</b>	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.	Líderes de procesos	Se evidencia la publicación del mapa de riesgo en la web de la entidad, por el asesor de Planeación.  Se puede consultar en la siguiente dirección en la web de la CREG: Inicio » CREG » Nuestra labor » Planes y políticas
<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 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.	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.	Lider 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.	Lider 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, medida, etc.	Actividades	Periodo abr-30	Responsable	Observaciones
<b>Atención al Ciudadano</b>	Estudio de percepción.	La Comisión está trabajando en la contratación del estudio de percepción, el cual está programado para el segundo semestre de 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.	Lider del Proceso Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	
<b>Atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos</b>	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.	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 reclamos 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.	Grupo de Atención al Ciudadano	Acción correctiva inmediata, su publicación en el portal por parte del grupo de atención al ciudadano.