

INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Julio a septiembre de 2019

Actividades detalladas del proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el entorno en el periodo julio de 2019 - septiembre de 2019.

1. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

1.1 Comunicación externa y relaciones con los medios:

- En julio se registró un total de 87 noticias con mención de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, donde se destaca la participación de la CREG, en la tercera jornada del 33° Congreso Nacional de Distribuidores de Combustibles y Energéticos y en el desarrollo del plan para mejorar las restricciones de energía en articulación con la Superintendencia de servicios públicos y el Ministerio de Minas y Energía.
- En agosto se registró un total de 82 noticias con mención de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, donde se destaca el liderazgo de la entidad para la subasta de contratación de largo plazo de energía eléctrica en Colombia, la publicación de resolución que estipula las disposiciones para la comercialización de la capacidad de transporte en el mercado mayorista de gas natural de Colombia y su participación en el 2º Congreso Internacional del GLP- Exceptional Energy y en la segunda versión del Foro XM.
- Septiembre registró un impacto positivo significativo para la Comisión de Regulación y Cambio Climático con la entrevista realizada por el diario La República al Director de la CREG, Christian Jaramillo, en el que los medios resaltaron la importancia de la modernización de la red eléctrica del país.

1.2 Boletines de prensa de la CREG

El proceso de Proyección Corporativa se encargó de elaborar, publicar en el portal web y divulgar 8 boletines de prensa relacionadas con la regulación, así como con la gestión administrativa de la entidad, brindando apoyo a la Dirección Ejecutiva, al Comité de Expertos y al proceso de Planeación; y dando cumplimiento a la normatividad en materia de transparencia y acceso a la información, así como al plan de acción de la entidad.

A continuación las noticias publicadas en el home del portal web, y disponibles de manera permanente en la sección comunicaciones/noticias:

<http://www.creg.gov.co/comunicaciones/noticias/noticias-2019>.

- CREG transmitirá vía streaming taller de restricciones en el Sistema Interconectado Nacional
- CREG socializará propuesta del régimen transitorio especial en materia tarifaria para la región caribe
- Solicitud de información Zonas No Interconectadas
- Proceso para selección de las firmas auditoras al gestor del mercado
- El próximo 28 de agosto la CREG realiza la audiencia pública de rendición de cuentas
- El ingeniero electricista y PhD en Ingeniería y Políticas Públicas, José Fernando Prada Ríos, se posesionó como comisionado de la CREG
- El próximo viernes 5 de julio desde Barranquilla, audiencia pública sobre tarifas de energía eléctrica
- La Comisión publicó dos circulares relacionadas con la Resolución CREG 079 de 2019

1.3 Talleres

En el periodo el proceso se encargó del desarrollo de los siguientes talleres relacionados con la regulación:

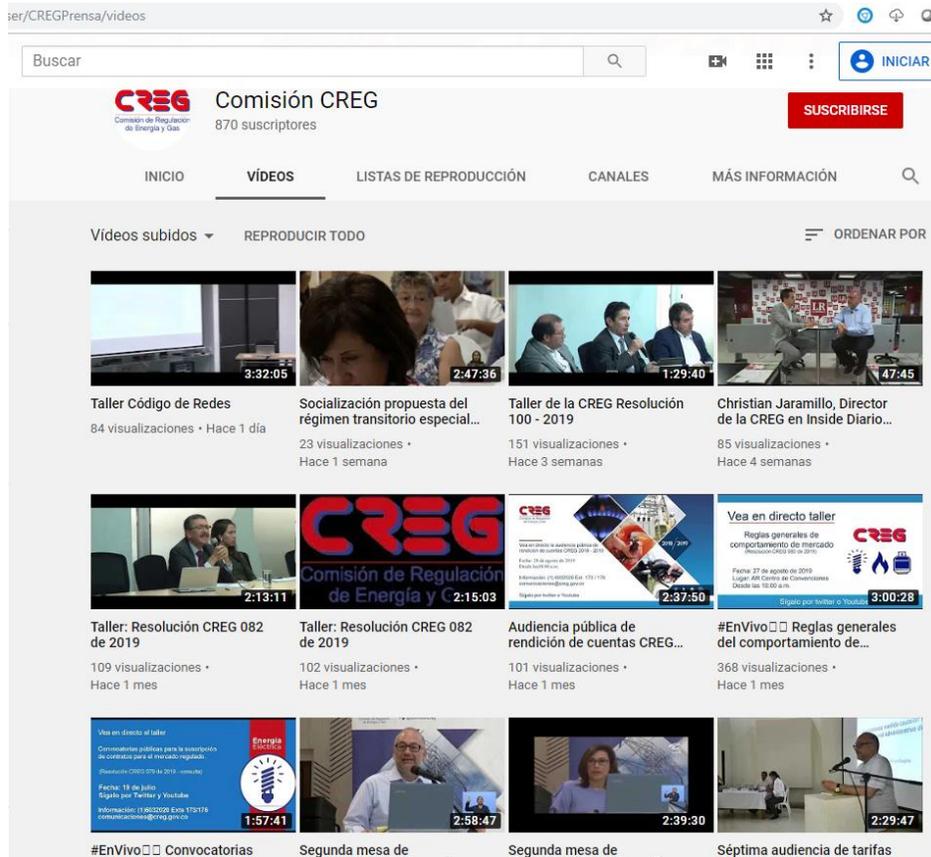
Audiencia pública sobre tarifas de energía eléctrica en Barranquilla	05/07/2019	44	I-2019-004299	https://youtu.be/g9CrF04mf9s	NA	NA	NA	NA	http://www.creg.gov.co/http%3A/172.16.1.92/comunicaciones/presentaciones/presentaciones-2018-0/presentaciones-2019/cumplimiento-medida-cauteladora-ordenada-por-el-tribunal-administrativo-del-atlantico-barranquilla-julio-5-de-2019
Taller socialización 079 de 2019	19/07/2019	54	I-2019-004540	https://youtu.be/laABIGBnLzs	166	165	194	525	http://www.creg.gov.co/http%3A/172.16.1.92/comunicaciones/presentaciones/presentaciones-2018-0/presentaciones-2019/convocatorias-publicas-para-la-suscripcion-de-contratos-para-el-mercado-regulado-julio-19-de-2019
Taller socialización resolución CREG 080 de 2019	27/08/2019	127	I-2019-005359	https://youtu.be/nPK-M8wZk8U	218	375	369	255	
Audiencia de rendición de cuentas CREG	28/08/2019	187	I-2019-005358	https://youtu.be/Srj2e_sRt28	255	270	100	625	http://www.creg.gov.co/http%3A/172.16.1.92/comunicaciones/presentaciones/presentaciones-2018-0/presentaciones-2019/presentacion-audiencia-de-rendicion-de-cuentas-2018-2019-creg-agosto-28-de-2019
Taller Resolución 082 de 2019	09/09/2019	66	I-2019-005755	https://youtu.be/Ggbc36bdCq0	200	205	109	514	http://www.creg.gov.co/http%3A/172.16.1.92/comunicaciones/presentaciones/presentaciones-2018-0/presentaciones-2019/presentacion-comercializacion-de-capacidad-de-transporte-de-gas-natural-09-de-septiembre-de-2019

Total de participantes presenciales: 478

Total de participantes a través de streaming y redes: 1919

1.4 Proyección corporativa y relaciones con el entorno publicó 8 videos en su cuenta con YouTube (https://www.youtube.com/user/CREGPrensa?sub_confirmation=1).

Videos Publicados:



1.5 Campañas de comunicación en medios

Durante el tercer trimestre del año se llevaron a cabo las siguientes campañas:

Campaña	Soporte de ejecución
Divulgación proceso de selección gestor del mercado	
Campaña de autocontrol	
Plan estratégico institucional	
Convocatoria COPPASST y comité de convivencia	

<p>Divulgación parámetros evaluación de desempeño</p>		
<p>Piezas de comunicación transferencia del conocimiento</p>		
<p>Divulgación semana de la salud</p>		

1.6 Encuestas

- **Encuesta interna primer semestre 2019:**

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a público interno se concluye:

1. Se cumple con la meta establecida, sin embargo, el porcentaje de satisfacción disminuyó un (1) punto con respecto al semestre anterior.

1. En este semestre aumentó la satisfacción de los procesos a los que se les presta apoyo, pero disminuyó el grado de aceptación de las actividades, campañas y/o mensajes elaborados por la CREG.

2. El punto que mejor calificación obtuvo fue la oportunidad de la información.

3. La menor calificación corresponde a la línea gráfica empleada en las campañas realizadas por comunicaciones.

Medición II Semestre 2018						
		Deficiente	Regular	Bueno	Total Encuest.	Medición < 80%
Satisfacción de los procesos a los que se les presta apoyo PCRE	Oportunidad de la información	0	5	49	54	91%
	Claridad de los mensajes	2	10	42	54	78%
	Aporte a las actividades de los procesos	1	8	45	54	83%
Grado de aceptación de las actividades, campañas y/o mensajes elaborados por PCRE	Claridad de la información	1	8	45	54	83%
	Importancia/Efectividad	0	9	45	54	83%
	Línea gráfica	2	10	42	54	78%
Total		6	50	268	324	83%

0,83

83

Medición I Semestre 2019						
		Deficiente	Regular	Bueno	Total Encuest.	Medición < 80%
Satisfacción de los procesos a los que se les presta apoyo PCRE	Oportunidad de la información	0	4	33	37	89%
	Claridad de los mensajes	0	7	30	37	81%
	Aporte a las actividades de los procesos	1	5	31	37	84%
Grado de aceptación de las actividades, campañas y/o mensajes elaborados por PCRE	Claridad de la información	0	9	28	37	76%
	Importancia/Efectividad	0	8	29	37	78%
	Línea gráfica		9	27	36	75%
Total		1	42	178	221	81%

- **Encuesta externa primer semestre 2019**

La encuesta se hizo de manera cuantitativa a través del portal web de la CREG y por correo. Las principales conclusiones de la encuesta son:

-En promedio, el 87 % de los encuestados está de acuerdo o en total de acuerdo con las afirmaciones sobre satisfacción relacionadas con la CREG.

-El grupo con mayor participación en la encuesta corresponde a las empresas reguladas, seguida por proveedor o consultor y usuarios.

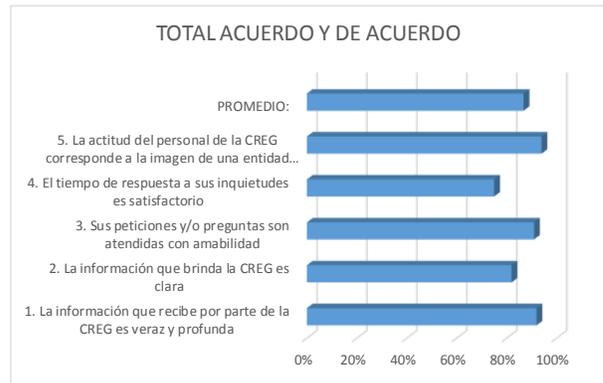
-Se superó el porcentaje de satisfacción de los usuarios en 5 puntos con relación al semestre anterior.

-La pregunta con menor satisfacción corresponde a tiempo de respuesta a las inquietudes, sin embargo, aumentó 5 puntos con respecto al semestre anterior.

-La mejor calificación la tiene la pregunta "La actitud de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente".

La encuesta está publicada en el enlace:<http://www.creg.gov.co/servicio-al-ciudadano/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-2019/encuesta-de-satisfaccion-creg-primer-semestre-de-2019>.

TOTAL ACUERDO Y DE ACUERDO	
1. La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	92%
2. La información que brinda la CREG es clara	82%
3. Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad	91%
4. El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	75%
5. La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente	94%
PROMEDIO:	87%



FIN