

## **Informe pormenorizado primer trimestre de 2019 Proyección corporativa y relaciones con el entorno**

**Actividades detalladas de divulgación de la regulación en la presente vigencia con corte al 31 de marzo de 2019 (Actividades de participación ciudadana, talleres, presentaciones, videos, actividades de rendición de cuentas).**

En el primer trimestre de 2019 el proceso de proyección corporativa y relaciones con el entorno realizó reuniones periódicas con la Dirección Ejecutiva y expertos comisionados para identificar oportunidades de divulgación de la gestión de la CREG y las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, conforme se definió en el plan de acción de la Comisión.

En ese sentido, se coordinó una campaña de divulgación gestor del mercado, plan de acción para la subasta de energía eléctrica, revisión del plan estratégico, y revisión de temas generales de comunicaciones para la vigencia 2019.

A continuación, se relacionan las campañas y/o estrategias ejecutadas y las propuestas diseñadas de carácter externo:

- Plan de acción subasta de energía eléctrica (ejecutada)
- Divulgación propuesta plan de acción y estrategia anticorrupción 2019 (ejecutada).
- Elaboración de informe de gestión (realizado y publicado)
- Divulgación de trámites y servicios CREG
- Campaña de divulgación gestor del mercado (ejecución en el segundo trimestre)

Así mismo se revisó con la Dirección Ejecutiva la gestión realizada en 2018 en cuanto al relacionamiento con los medios de comunicación, se identificaron espacios en 2019 para la divulgación de contenidos pedagógicos sobre la regulación expedida por la entidad, y se reforzó el procedimiento a seguir para atender solicitudes de la prensa, entre otros aspectos.

### **Análisis de impacto reputacional a primer trimestre de 2019**

En el primer trimestre se observó un aumento en el número de noticias en las que se mencionó a la CREG, influenciadas principalmente por temas relacionados con las subastas de energía (tanto la que realizó el Ministerio de Minas y Energía sobre renovables, como la realizada por la Comisión del cargo por confiabilidad).

En la agenda mediática sectorial, el principal tema abordado por los medios de comunicación continuó siendo el proyecto Hidroituango, seguido por el proyecto de ley del Plan Nacional de Desarrollo que se discute en el Congreso de la República.

Al respecto, en el primer trimestre de 2019 y en coordinación con el director ejecutivo, se atendieron entrevistas y solicitudes de medios de comunicación, así como actividades de pedagogía de la regulación, en particular con la subasta de energía del cargo por confiabilidad. Este ejercicio de pedagogía se replicó al área de comunicaciones del Ministerio de Minas y Energía con el fin de coordinar mensajes y actividades relacionadas con el tema.

Como parte de las acciones de mejora implementadas desde el proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno, en coordinación con la dirección ejecutiva se hizo revisión del manejo mediático que se observa frente al Fenómeno de El Niño y se hizo una comparación con lo sucedido en 2015-2016, de tal manera que se pudieran implementar acciones de pedagogía que precisen la información publicada en medios de comunicación. En ese sentido, se elaboró caja de mensajes con el apoyo de asesores con el fin de documentar la información y tenerla disponible para atender requerimientos de los medios de comunicación. Así mismo se realizó reunión con el área de comunicaciones del Ministerio de Minas y Energía para hacer pedagogía en torno al tema, exponer lecciones aprendidas de años anteriores y coordinar actividades sectoriales en materia de relacionamiento con medios y partes interesadas. Soportes: Actas de reunión I-2018-006482 / I-2018-006949.

## **Actividades de divulgación**

### **Sección comunicaciones/noticias**

En el primer trimestre de 2019, el proceso de proyección corporativa y relaciones con el entorno publicó 10 boletines de prensa relacionados con información regulatoria, convocatorias, talleres, y actividades de participación ciudadana, incluyendo intervención en ferias de servicio al ciudadano. Los boletines están publicados en el siguiente enlace del portal web de la entidad: <http://www.creg.gov.co/index.php/es/prensa/noticias?start=10>

### **Sección comunicaciones/presentaciones:**

En el periodo se publicaron 6 presentaciones en formato de datos abiertos que fueron realizadas por expertos comisionados y asesores en eventos ([ver en comunicaciones/presentaciones](#)).

Total presentaciones de 2019 publicadas con corte a marzo 31:

| No. | Título  | Fecha      |
|-----|---|------------|
| 1   | Estudio de indicadores de autogeneración y generación distribuida en el SIN | 30/01/2019 |
| 2   | Taller funciones gestor del mercado   | 19/02/2019 |
| 3   | Distribución de gas (taller 1)  | 20/02/2019 |
| 4   | Distribución de gas (taller 2)  | 21/02/2019 |
| 5   | Ajustes a reglas del mercado mayorista de gas natural                       | 15/03/2019 |
| 6   | Taller Resolución CROM  | 21/03/2019 |

### **Sección comunicaciones/videos**

En el periodo se publicaron 5 videos en el portal web de la entidad correspondientes a grabaciones de talleres realizados por la entidad y a un video con intervención del Director Ejecutivo en foro sobre equidad de género convocado por el Ministerio de Minas y Energía el 8 de marzo de 2019, ([ver en comunicaciones/vídeos](#)).

### **Total videos publicados con corte al 31 de marzo de 2019:**

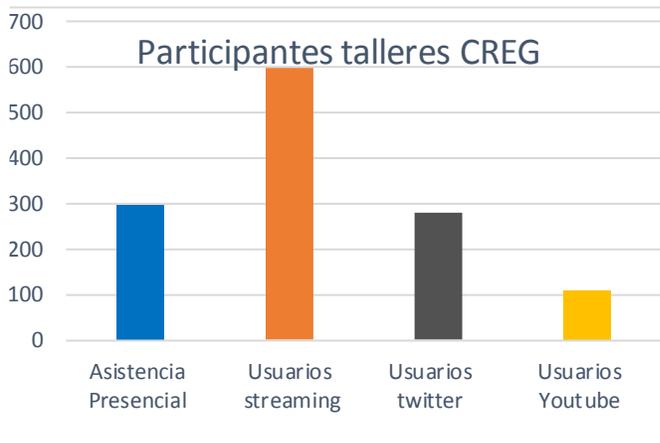
- Presentación del estudio de indicadores de autogeneración (partes I y II).
- Alcance de los servicios a cargo del gestor del mercado de gas natural
- Propuestas de modificación para la actualización del Código de Redes
- Incorporación de la equidad de género en el sector público minero-energético
- Capacidad de Respaldo de Operaciones en el Mercado de Energía Mayorista, CROM.

### **Actividades de participación ciudadana**

En el periodo, el proceso de proyección corporativa y relaciones con el entorno se encargó de realizar 5 talleres, los cuales llegaron a una audiencia total de 1287 personas. A continuación se relaciona un resumen de las actividades:

| No. | Tema   | Asistencia Presencial | Usuarios streaming | Usuarios twitter | Usuarios Youtube |
|-----|--|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1   | Autogeneración y generación distribuida SIN (enero 30) | 50                    | 206                | 0                | 0                |
| 2   | funciones gestor del mercado (febrero 19)              | 45                    | 154                | 195              | 73               |
| 3   | Apligas (febrero 19,20 y 21)                           | 68                    | 0                  | 0                | 0                |
| 4   | Distribución de gas (febrero 20 y 21)                  | 68                    | 0                  | 0                | 0                |
| 5   | mercado mayorista de gas natural (marzo 15)            | 65                    | 241                | 87               | 35               |
|     | TOTAL  | 296                   | 601                | 282              | 108              |

| Tema  | Asistencia Presencial | Usuarios streaming | Usuarios twitter | Usuarios Youtube |
|-------|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|
| TOTAL | 296                   | 601                | 282              | 108              |



- **Actividades de comunicación interna**

Entre las reuniones que se llevaron a cabo en el primer trimestre con líderes de proceso para el desarrollo de actividades de comunicación interna se encuentran:

- I-2019-000158 Temas generales de comunicaciones e Informática y tecnología
- I-2019-000196 Revisión plan de divulgación metodología de distribución de gas
- I-2019-001864 Revisión PQRS frecuentes CREG
- I-2019-002276 Revisión plan de trabajo actividades del SG-SST - Comunicaciones
- I-2019-002279 Revisión lanzamiento nuevo portal Web de la CREG
- I-2019-001164 Revisión de comentarios plan de acción 2019

- I-2019-001950 Revisión campaña Autocontrol
- I-2019-001289 Revisión de necesidades comunicativas proceso de gestión humana
- I-2019-001291 Revisión necesidades logísticas taller de distribución de gas

A continuación se relacionan las campañas y/o estrategias ejecutadas y las propuestas diseñadas de carácter interno:

- Divulgación de procedimiento de revisiones periódicas (en desarrollo)
- Divulgación propuesta plan de acción y estrategia anticorrupción 2019 (ejecutada)
- Divulgación evaluación de desempeño laboral (ejecutada)
- Divulgación de trámites y servicios CREG
- Divulgación Plan estratégico CREG (pendiente por aprobar)
- Campaña autocontrol (Ejecución para el segundo trimestre).

## **Encuestas**

- Encuesta interna

Proyección corporativa y relaciones con el entorno realizó una encuesta semestral para identificar si las campañas de comunicación interna cumplen con los objetivos de comunicación propuestos y si aportan al fomento de la cultura organizacional de la entidad.

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a público interno, se destaca la oportunidad de la información obteniendo un puntaje alto (91%). Por su parte, la claridad de los mensajes no alcanza el mismo nivel de satisfacción (78%) y aunque dicho resultado no es desfavorable, si implica una revisión, junto con la línea gráfica de las actividades, campañas y/o mensajes elaborados por PCRE (78%) esto con el fin de aumentar el grado de aceptación por parte del grupo objetivo. Se supera la meta general con 83%.

- Encuesta externa

La encuesta se hizo de manera cuantitativa a través del portal web de la CREG y por correo. Con respecto al semestre anterior, el porcentaje de satisfacción de los usuarios aumentó en 10 puntos. A continuación, se relaciona el resultado en cada uno de los ítems.

Está de acuerdo o en total de acuerdo con las afirmaciones:

- La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda 88%
- La información que brinda la CREG es clara 81%

- Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad 83%
- El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio 70%
- La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente 89%
- La oferta de trámites y servicios electrónicos que ofrece la CREG hace más eficiente la gestión de la entidad. 80%
- PROMEDIO: 82%

La encuesta está publicada en el enlace:

[http://www.creg.gov.co/phocadownload/rendicion\\_cuentas/2018/pdf/14012019presentacin%20encuesta%20de%20satisfaccin.pdf](http://www.creg.gov.co/phocadownload/rendicion_cuentas/2018/pdf/14012019presentacin%20encuesta%20de%20satisfaccin.pdf)

### **Acciones de mejora:**

Como parte de las acciones de mejora resultantes de la auditoria de control interno hecha al proceso de proyección corporativa, al grupo de asesores y expertos con los que se desarrolló dicha cada taller se envió un balance y acciones a implementar para próximos eventos. En el reporte se entregaron las estadísticas de participación ciudadana, así como los comentarios recibidos por los ciudadanos que asistieron al evento.

Fue así como se propuso que en los próximos talleres (cuya temática regulatoria sea de interés para grupos muy específicos y no para la ciudadanía en general), se realicen en el auditorio de la Comisión o en auditorios más amplios de entidades adscritas al MME. Así mismo se revisó con el proveedor de streaming la posibilidad de implementar un esquema de recibo de preguntas en vivo por parte de quienes ven el taller por internet, esto en aras de facilitar la participación ciudadana. Finalmente se hizo un ejercicio piloto el cual permitió identificar las debilidades, oportunidades y fortalezas para incluir esta actividad en la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.

**FIN**