

| |
|--|
| FECHA: 31 de agosto de 2017 |
| TEMA: INFORME SEGUIMIENTO AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS CREG 2018 |
| OBJETIVO: En cumplimiento a las actividades programadas dentro del PAAI-20178, control interno hace seguimiento al ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía de las actividades misionales, administrativas y financieras realizadas por la CREG en la vigencia 2017 y lo corrido de la vigencia 2018 con corte al 30 de junio/18. |
| ALCANCE: Gestión 2017 – junio 2018. |
| DESARROLLO: 1. Fecha y Lugar de Realización. El evento se realizó el 31 de agosto de 2018, en el Centro de Convenciones Casa Grande, Auditorio Simón Bolívar, durante el desarrollo del VIII Congreso Nacional de Vocales de Control (Confevocoltics). 2. Estrategia de Rendición de Cuentas de la CREG. En el link http://www.creg.gov.co/index.php/es/ciudadano/rendicion-cuentas/category/1208-rendicion-de-cuentas-2018 se encuentra publicada la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Comisión, para la vigencia 2018 cuyo objetivo principal es “ <i>Facilitar el ejercicio de control social sobre la gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), proporcionando a la ciudadanía una oferta de información oportuna y clara, y estableciendo espacios institucionales para la explicación de las decisiones, acciones y resultados de la entidad</i> ”. 3. Preparación de la Audiencia Pública. Con el acompañamiento del líder del proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el entorno, se desarrollaron las siguientes actividades previas a la realización de la audiencia de rendición de cuentas, así: 3.1 Actividades desarrolladas previas a la realización de la rendición de cuentas: La planeación y alistamiento de la audiencia de rendición de cuentas implicó el desarrollo de las siguientes reuniones: <ul style="list-style-type: none">• 16/06/2018: Reunión de actividades de planeación (Rad. E-2018-004238) en la que se revisaron actividades del proyecto de difusión institucional y seguimiento al Plan Estratégico de la CREG y el Plan de Acción 2018 para el segundo trimestre.• 27/08/2018/: Reunión de alistamiento de rendición de cuentas 2018 con el Director Ejecutivo (Rad. E-2018-004242) en la que se revisaron las directrices generales para el desarrollo de la audiencia.• 18/08/2018: Reunión de alistamiento de rendición de cuentas 2018 (Rad. E-2018-004241), en la que se revisó, planeó y organizó el desarrollo de la audiencia programada para el 31/08/2018 en Santa Marta. 3.2 Contrataciones |

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 1 de 7 |

- Se contrató con Confevocoltics, el espacio para audiencia de rendición de cuentas CREG en Santa Marta
- Aviso de prensa El Heraldo, convocatoria rendición de cuentas
- Telecaribe, producción y transmisión por televisión regional en la región Caribe, y servicio de transmisión por streaming.
- A&D Diseño, contrato 2018-018 al cual se le cargaron actividades relacionadas con las piezas de diseño gráfico utilizadas para el desarrollo de la audiencia.

3.3 Publicaciones previas y mecanismos de interacción con la ciudadanía para motivarlos a que participaran en dicha rendición?

Comunicado de prensa publicado en el portal web de la CREG para convocar a la audiencia de rendición de cuentas. Enlace: <http://www.creg.gov.co/index.php/es/noticias/1598-boletin-352018>

La Comisión de Regulación de Energía y Gas,
invita a su **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**
• 2017 - 2018 •

viernes **31 de agosto**
2018
de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

Centro de Convenciones
Casa Grande, auditorio Simón Bolívar
Diagonal 39 # 7-275
Santa Marta, Magdalena

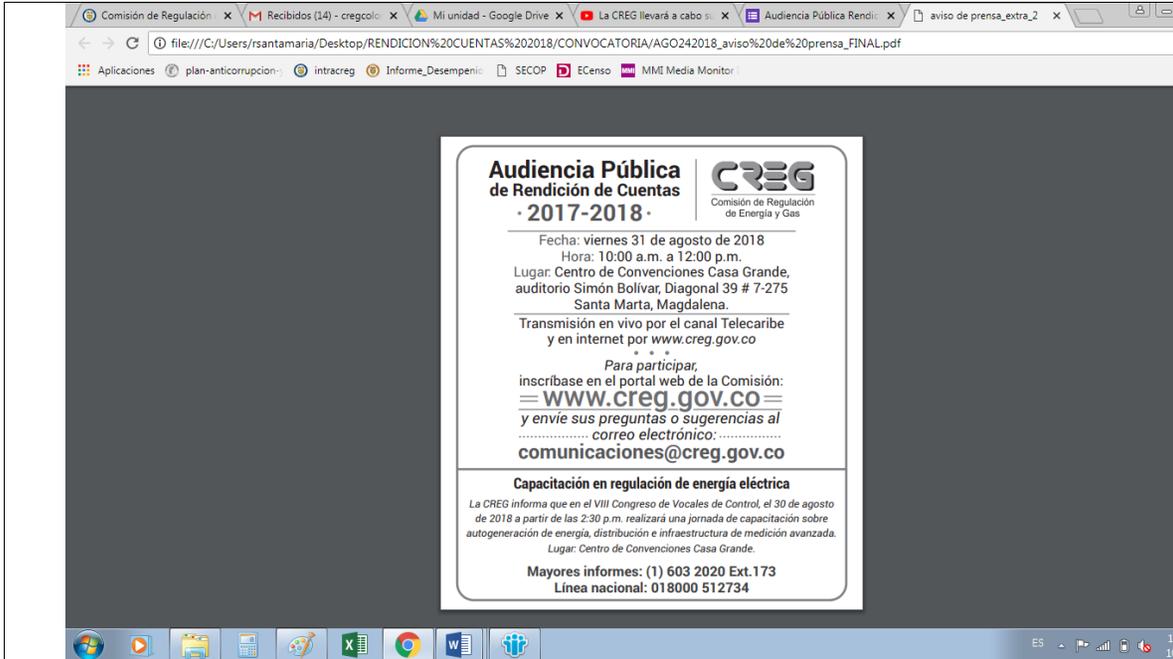
Para participar, inscríbese en el portal web de la Comisión: www.creg.gov.co
y envíe sus preguntas o sugerencias al correo electrónico: comunicaciones@creg.gov.co

Esta actividad hace parte de la estrategia de rendición de cuentas de la CREG y
será transmitida en vivo por el canal Telecaribe y en internet por www.creg.gov.co

Mayores informes:
(1) 6032020 Ext. 173

Aviso de prensa publicado en el diario El Heraldo. En este mismo aviso se hizo convocatoria, tanto para la audiencia del 31 de agosto de 2018, como para un taller de capacitación solicitado por los vocales de control vinculados a Confevocoltics sobre autogeneración de energía, distribución e infraestructura de medición avanzada. Este taller fue coordinado con el Ministerio de Minas y Energía, el cual se vinculó a la actividad de capacitación desarrollada por la CREG.

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 2 de 7 |



Aplicativo de calendario de eventos del portal web de la Comisión habilitado para la inscripción a la audiencia: Informado en el comunicado de prensa, enlace: <https://bit.ly/2KRNUV7>



Formulario para que la ciudadanía envíe preguntas de interés general para que sean atendidas en el marco de la audiencia. Para este fin fue habilitado un formulario disponible en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2w8da4d> y se recibieron dos preguntas (Ya deshabilitado).

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 3 de 7 |

Caracterización de usuarios de la CREG revisada y actualizada con el fin de enviar correo electrónico a ciudadanos que han tenido interacción con la CREG en el último año. Cerca de 3.000 correos enviados. Se adjunta imagen de invitación:

Convocatoria a través de la cuenta de Twitter de la CREG @ComisiónCREG con infografías, banner de invitación y video promocional elaborado por Telecaribe. Este mismo video se divulgó por el canal regional. Se adjuntan enlaces:

<https://youtu.be/Kz8aJloLGu0>

<https://twitter.com/comisioncreg/status/1035170629178335233>

<https://twitter.com/comisioncreg/status/1032977323576967169>

4. Transmisión

La transmisión se realizó en vivo por el canal Telecaribe y se transmitió en el portal web de la CREG y en la cuenta de Youtube de Telecaribe (<https://youtu.be/4E1XFXGYO8w>), este último con 211 reproducciones al corte de 05/09/2018



The screenshot shows a YouTube video player with a corrupted video (horizontal lines) and a play button. To the right is the 'Rendimiento de tu publicación' (Performance of your video) section with the following data:

| Rendimiento de tu publicación | |
|--------------------------------|----------------|
| ← Audiencia e interacción ▾ | |
| Personas alcanzadas | 12 711 |
| Espectadores únicos | 2204 |
| Interacción con la publicación | 213 |
| Interacción con el video | |
| Audiencia con más interacción | Hombres, 25-34 |
| Ubicación con más interacción | Atlántico |

En la cuenta de Twitter se publicaron nueve (9) mensajes, los cuales representaron 8.205 impresiones (# de veces que los usuarios vieron el tweet en Twitter).

5. Número de Asistentes.

Se contó con la participación de 179 asistentes, de acuerdo a los registros radicados (I-2018-004677).

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 4 de 7 |

6. Material entregado

Se hizo entrega a los participantes de un cuaderno de notas y un folleto explicativo sobre el impuesto de alumbrado público. Esto teniendo en cuenta solicitudes de los ciudadanos relacionadas con información sobre este asunto en particular. Igualmente, se hizo encuesta de satisfacción sobre la audiencia.

Las presentaciones están publicadas en el portal web de la CREG, sección rendición de cuentas, rendición de cuentas 2018: <http://www.creg.gov.co/index.php/es/ciudadano/rendicion-cuentas/category/1208-rendicion-de-cuentas-2018>

Las presentaciones también están publicadas en el portal web de la CREG, sección de TRANSPARENCIA, ítem 7-Control, 7.1 Informes de gestión, evaluación y auditoría, numeral C. Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos: <http://www.creg.gov.co/index.php/es/ciudadano/rendicion-cuentas>

7. Presentación

Siendo las 10:00 A.M. se dio inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CREG, haciéndose la presentación de los expertos comisionados Dres. Christian Jaramillo, German Castro, Hernán Molina, Oscar Muñoz, María Claudia Alzate, Daisy Cerquera y Jorge Pinto.

Se efectuó presentación video sobre las funciones de la Comisión y su conformación, de acuerdo con lo establecido en las leyes 142 y 143 de 1994.

Se indicó como se desarrollaría la rendición (aspectos administrativos y financieros, misionales y participación ciudadana) Así mismo, hizo énfasis en los diferentes mecanismos de participación con que se cuenta para hacer las preguntas por parte de la ciudadanía (formato de preguntas para las personas asistentes al evento, inscripción para participar en vivo y preguntas que llegaron con antelación a la Comisión).

Se presentó Video sobre el rol de la CREG en el sector energético colombiano

El Experto Comisionado Christian Jaramillo hace presentación sobre la institucionalidad de la Comisión, su razón de ser, conformación y cómo se toman las decisiones.

Respecto al tema de Energía Eléctrica, hace presentación del Mercado de Energía Mayorista, Cargo por confiabilidad, metodología de ENFICC para fuentes no convencionales de energía renovable (FINCER), mercado de contratos, interconexiones internacionales, criterios de operación confiable del SIN, pruebas de disponibilidad DDV, tarifa de venta en bloque y autogeneración a pequeña escala.

El Experto Comisionado German Castro hace presentación del tema Transmisión de energía eléctrica y los objetivos a lograr con la nueva propuesta de metodología. Igualmente, los avances en la distribución de energía eléctrica y los objetivos de la nueva metodología de distribución (Resolución CREG 015/2018). Expuso el tema de zonas de difícil acceso, infraestructura de medición avanzada AMI (Res MME 40072 de 2018), zonas no interconectadas, autogeneración en ZNI, y la responsabilidad de los alcaldes frente al alumbrado público (entrega de volantes CREG).

Se hace presentación de un video institucional sobre el gas natural

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 5 de 7 |

La Experta Comisionada Deysi Cerquera hace presentación del tema de gas natural y el mercado mayorista, transporte, distribución y comercialización. Igualmente expuso el tema de la Planta Regasificadora del Pacífico.

Se hace presentación de un video institucional sobre el gas combustible

El Experto Comisionado Oscar Muñoz hace presentación del tema del Gas Licuado de Petróleo, el GLP en Colombia, comercialización mayorista, distribución y GLP por redes.

El Experto Comisionado Jorge Pinto hace presentación de Combustibles Líquidos y las funciones de la Comisión frente al tema, transporte, distribución y medición.

De nuevo el Experto Comisionado Cristian Jaramillo retoma la palabra y hace presentación de la Gestión Administrativa y Financiera, la ejecución presupuestal, contratación, implementación de las NICSP, estados financieros, planes de mejoramiento con la CGR y SECOP II. Respecto a los temas de participación ciudadana expuso sobre la atención a procesos judiciales, datos abiertos, PQRS, SGSI y balance de la participación ciudadana.

8. Participación de la Ciudadanía Durante el Evento

La Comisión de Regulación dispuso de mecanismos de participación ciudadana en la audiencia, como fue un formato de preguntas habilitado previamente en el portal web y anunciado mediante boletín de prensa en el siguiente enlace: <http://www.creg.gov.co/index.php/es/noticias/1598-boletin-352018> así como un formato impreso para preguntas de los asistentes y el correo electrónico creg@creg.gov.co. Así mismo, a través de convocatoria previa mediante aviso de prensa se informó de la disposición de la línea gratuita 018000512734 y el teléfono Bogotá 6032020. Durante la audiencia no se habilitó línea telefónica para recibir preguntas en vivo, sino que estas fueron recibidas, radicadas y la respuesta se atendió por escrito.

Se presentó video institucional sobre la calidad del servicio de energía y posteriormente se empezó a desarrollar el tema de preguntas y respuestas de acuerdo a la metodología que se había explicado. Las respuestas fueron dadas por los diferentes expertos, de acuerdo a su especialidad conforme a las preguntas que se presentaron.

Algunos de los asistentes presentaron sus inquietudes en vivo de temas como la planta regasificadora del Pacífico, redes de gas y alumbrado público y situación de hidroituango y sus impactos, las cuales fueron resueltas por los diferentes Expertos Comisionados.

De las preguntas efectuadas por los asistentes, estos fueron algunos de los temas: Respecto de la Res 038, ¿qué propuestas de generación hay para Municipios del Chocó como Bojayá?. Fotoceldas, GLP precio de venta y medida, medidores de energía, venta en bolsa y cargo por confiabilidad, precio de escasez, calidad del servicio de Electricaribe, energía social con transformadores comunitarios, suministro de gas natural, servicios públicos domiciliarios, telemidores, instalación de redes incompletas. Los Expertos Comisionados dieron respuesta a todas las inquietudes presentadas.

En síntesis, del total de treinta y tres (33) preguntas realizadas por los diferentes medios, quince (15) fueron respondidas en directo y las restantes dieciocho (18) se radicaron en la Comisión para su respectivo trámite y respuesta.

De las encuestas repartidas en el evento, únicamente 24 participantes contestaron. Los resultados de las mismas deben ser insumo en busca del mejoramiento del proceso de rendición de cuentas.

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 6 de 7 |

Se dio por terminada la transmisión en vivo a las 12:00 M, pero se siguió dando respuesta a preguntas de los asistentes hasta las 12:12 P.M. hora en la que se dio por terminada la audiencia de rendición de cuentas y se le informa al público que las inquietudes no resueltas serán radicadas en la CREG para su posterior respuesta.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Aunque el lenguaje del contenido misional fue más claro, se recomienda para futuras rendiciones de cuentas seguir con un lenguaje ajustado al público que se quiere llegar (gente del común, regulados, gente conocedora del sector, etc.). Las abreviaturas deben ser aclaradas (indicar significado) a las personas que no tengan el conocimiento o perfil del tema.
- Con el fin de unificar conceptos y retroalimentar el proceso de rendición de cuentas, se recomienda que previo a la presentación que se haga en la audiencia de rendición de cuentas, se exponga a todos los funcionarios el resultado obtenido en los aspectos misionales, administrativos y financieros.
- Relacionado con la participación del público, se recomienda para futuras audiencias, contar con la activación de líneas telefónicas para atender preguntas en vivo (línea gratuita a nivel nacional 018000), así como la activación de un chat a través de la página web, a fin de contar con mayores elementos de acceso y permitir a un mayor público su interacción durante la rendición de cuentas.
- Respecto a la encuesta de satisfacción, de 179 asistentes únicamente 24 la respondieron (13.4%). Se recomienda hacer una revisión del tema en futuras reuniones de rendición de cuentas, dado que dichas encuestas son insumo básico para el mejoramiento del proceso.
- Frente a temas de logística, se presentaron fallas en calidad de proyección (poca calidad de imagen video beam en una de las pantallas), aspectos que deben ser revisados y garantizados con antelación al inicio de la audiencia.
- Se recomienda para futuras audiencias de rendición de cuentas, buscar otro mecanismo ó innovar en el tipo de presentación, de modo tal que se empiece a cambiar el esquema que se ha venido utilizando.

Elaborado por: RAUL ALBERTO JURADO VELANDIA
Cargo: Asesor con Funciones de Control Interno.

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-002 | Versión: 0 |
| Documento | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 7 de 7 |