

## **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)**

Este documento hace parte del proceso de implementación que realiza la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con este texto se busca facilitar la gestión de las entidades, orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

La operación del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, el MIPG define la rendición de cuentas como un “proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos”.<sup>1</sup>

Así mismo, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que busca que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades

---

<sup>1</sup> Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública <http://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG>

públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

## 1. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO DE MIPG

Como se mencionó con anterioridad, la entidad implementa espacios de participación con los ciudadanos con el fin de fomentar el diálogo y la retroalimentación sobre la gestión, tanto a nivel regulatorio como administrativo. Teniendo en cuenta que se trata de un ejercicio que está ligado a las actividades mismas definidas en la estrategia de rendición de cuentas, la CREG expone a continuación su “Política de participación ciudadana”, la cual tiene en cuenta los lineamientos del MIPG, en particular, los definidos en la dimensión de “Gestión para el resultado con valores”.

### 1.1. *Identificación de los ciudadanos y los temas de mayor interés*

La CREG identificó sus grupos de interés a través de la caracterización de usuarios, esta herramienta permite identificar las características específicas de los usuarios, ciudadanos y grupos interesados de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), con el fin de garantizar el derecho al acceso de información, conocer los temas de interés, las expectativas y necesidades en materia de información de ciudadanos, usuarios e interesados, y adecuar procesos y/o procedimientos para la entrega de información.

La CREG identificó sus grupos de interés como se muestra en la siguiente gráfica.

### 1) Grupos de valor:

- Prestadores del servicio regulado
- Usuarios
- Superintendencias



### 2) Otras partes interesadas

- Gobierno Nacional
- Gobiernos regionales y locales
- Altas cortes
- Entidades de control
- Legislativo
- Gremios y asociaciones
- Comités de veeduría y vocales de control social
- Medios de comunicación
- Academia
- Fabricantes de equipos y elementos del servicio
- Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales
- Consultores del sector
- Proveedores de bienes y servicios a la CREG
- Funcionarios CREG
- Veedurías
- ONGS

#### 1.1.1. Identificación con las áreas misionales de los potenciales espacios de participación

A continuación, se relacionan los espacios de diálogo en los que se requiere involucrar a los ciudadanos, usuarios e interesados, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

- **Talleres y audiencias sobre propuestas regulatorias y tarifarias:** Tal y como lo establece la normatividad, y como lo ha venido realizando la CREG en vigencias anteriores, se realizarán talleres para exponer y socializar las propuestas regulatorias que se pretenden desarrollar. Así mismo realizará audiencias públicas temáticas para la socialización de propuestas tarifarias de los sectores que regula la entidad. Estas acciones se desarrollarán conforme lo establece el Decreto 2696 de 2004(subrogado por el Decreto 1078 de 2015).
- **Procedimiento para socializar resoluciones de carácter general:** La CREG reconoce la importancia de los mecanismos de participación ciudadana contemplados en la legislación

colombiana y da estricto cumplimiento al Decreto 2694 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015), que establece en el artículo 9 sobre publicidad de proyectos de regulaciones: *“Las Comisiones harán público en su sitio web, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición, todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretendan adoptar, excepto los relativos a fórmulas tarifarias, en cuyo caso se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 124 a 127 de la Ley 142 de 1994, reglamentado en el artículo 11 del presente decreto”*. Así mismo, en párrafo se señala que *“cada Comisión definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los cuales las disposiciones contenidas en el presente artículo no serán aplicables a resoluciones de carácter general”*. La metodología de trabajo es la que se indica en el procedimiento RG-PR-001 (Regulación de carácter general) y RG-PR-002 (Regulación de carácter particular), del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, en el proceso misional de Regulación.

- **Propuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:** La CREG debe elaborar y publicar la propuesta del plan anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 124 de enero de 2016, que actualiza la metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, y contempla la estrategia de lucha contra la corrupción a ser implementada por las entidades del orden nacional, departamental y municipal. La Comisión pondrá a consideración de los interesados su propuesta del plan de acción a través del cual se desarrollan actividades enfocadas en planeación institucional, talento humano, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano y gobierno digital, entre otras.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Dentro del ejercicio de control social, la CREG realizará en el segundo semestre del año la audiencia pública de rendición de cuentas, un evento público de carácter participativo que convoca a ciudadanos, organizaciones y servidores públicos para que la entidad presente los resultados de su gestión, estos sean sometidos a revisión de los ciudadanos y se abra el espacio para que la ciudadanía solicite información, opine, evalúe y proponga. En el numeral 3.3. de este mismo

documento se explican en detalle los lineamientos para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de la CREG.

- **Audiencia pública del sector de Minas y Energía:** La Comisión de Regulación de Energía y Gas participará y apoyará las audiencias públicas sectoriales coordinadas con el Ministerio de Minas y Energía y las entidades adscritas a esta cartera. En la rendición de cuentas, el Ministerio de Minas y Energía y las entidades adscritas presentan los resultados de su gestión, se someten a revisión de los ciudadanos, y se abre el espacio para que la ciudadanía solicite información, opine, evalúe y proponga. La participación de la CREG en la audiencia será coordinada por el proceso de “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”, y contará con el apoyo de los procesos misionales, así como de “Planeación Estratégica”, siguiendo las indicaciones de la dirección ejecutiva de la entidad y el comité de expertos.
- **Mecanismos de diálogo con la ciudadanía:** Como una alternativa de acercamiento a los usuarios de servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo y combustibles líquidos, así como a otros interesados, es importante que la CREG lleve a cabo espacios de acercamiento en diferentes regiones del país para capacitar a los ciudadanos con respecto a sus derechos y deberes, así como socializar temas misionales de la entidad.

### **1.2. Definición de canales de participación:**

Las actividades de participación ciudadana se realizarán a través de los siguientes canales:



### 1.3. Acciones transversales

La CREG se apoyará en los vocales de control reconocidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como en el Ministerio de Minas y Energía, las entidades adscritas y pares, con el fin de optimizar las tecnologías y los mecanismos de interacción y participación habilitados.

El propósito es unir esfuerzos para lograr que un mayor número de personas participen en los procesos de divulgación de la entidad, ya sea desarrollando actividades de manera conjunta con las entidades del sector (talleres, charlas y audiencias), o apoyando la divulgación de actividades de participación ciudadana a través de los medios de comunicación disponibles.

Otra acción transversal que se debe llevar cabo es la transmisión de las actividades de participación de la CREG a través del portal web de la entidad ([www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)) y de sus redes sociales.

#### **1.4. Consolidación, análisis y divulgación**

**2.7.1 Realización de encuestas y difusión de resultados:** Como se definió en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, la CREG realizará encuestas de percepción y de satisfacción, como herramientas para conocer el sentir de los asistentes a las audiencias públicas y de la ciudadanía en general frente a la gestión de la entidad.

Los resultados de esta encuesta hacen parte del insumo para implementar acciones de mejora con los diferentes procesos de la entidad. La metodología de trabajo es la que se indica en el procedimiento sobre plan de mejoramiento de percepción CREG, del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “proyección corporativa y relaciones con el entorno”.

Los resultados de la encuesta se divulgarán a través del portal web de la CREG.

**2.7.2 Informe trimestral:** La CREG elaborará y publicará en su portal web un informe de manera trimestral con el análisis de las actividades de participación ciudadana desarrolladas, y las acciones de mejora implementadas o que se consideren necesarias para el desarrollo de este ejercicio.

## **2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CREG**

A continuación, se desarrolla el documento denominado “Estrategia de rendición de cuentas y política de participación ciudadana de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)”, en cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, el cual

señala que <sup>2</sup> todas las entidades del orden Nacional y Territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

## 2.1. Grupos de interés Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

La CREG identificó sus grupos de interés a través de la caracterización de usuarios, esta herramienta permite revisar las características específicas de los usuarios, ciudadanos y grupos interesados de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), con el fin de garantizar el derecho al acceso de información, conocer las expectativas y necesidades en materia de información de ciudadanos, usuarios e interesados, y adecuar procesos y/o procedimientos para la entrega de información.

La CREG identificó sus grupos de interés como se muestra en la siguiente gráfica.

---

<sup>2</sup> Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública <http://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG>

**1) Grupos de valor:**

- Prestadores del servicio regulado
- Usuarios
- Superintendencias

**2) Otras partes interesadas**

- Gobierno Nacional
- Gobiernos regionales y locales
- Altas cortes
- Entidades de control
- Legislativo
- Gremios y asociaciones
- Comités de veeduría y vocales de control social
- Medios de comunicación
- Academia
- Fabricantes de equipos y elementos del servicio
- Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales
- Consultores del sector
- Proveedores de bienes y servicios a la CREG
- Funcionarios CREG

## 2.2. Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas

Con el fin de establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas, la Comisión envía invitación directa de sus audiencias públicas a la Contraloría General de la República y a la Procuraduría General de la Nación, e informa el contenido del ejercicio a realizar. Adicional, está atenta a los requerimientos y solicitudes de información de los entes de control con el fin de realizar su entrega de manera oportuna.

De igual manera, mantiene constante comunicación con el Ministerio de Minas y Energía, así como con sus entidades adscritas para gestionar y coordinar actividades de rendición de cuentas de manera conjunta. Entre las actividades se encuentran la audiencia de rendición de cuentas sectorial, la participación en ferias del servicio al ciudadano, la actualización del

portal web y de las redes sociales con información de interés general y la presentación de informes.

### 2.2.1. Equipo de trabajo ejercicio de rendición de cuentas

En la CREG, el equipo de trabajo que lidera el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas está conformado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Así mismo, se coordina con el proceso de Gestión Humana capacitaciones y socializaciones a los integrantes en las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana, conforme los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

A continuación, actividades definidas en la estrategia de rendición de cuentas:

Actividad	Responsables
<b>Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas</b>	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Control Interno/ Planeación.
<b>Construir la estrategia de rendición de cuentas</b>	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Planeación Estratégica
<b>Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro</b>	Comité de Expertos/Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Planeación Estratégica /Líderes de proceso

<b>Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación</b>	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Informática y Tecnología / responsables de publicación de acuerdo con la política editorial del portal web
<b>Preparar los espacios de diálogo</b>	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Planeación Estratégica
<b>Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas</b>	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno
<b>Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas</b>	Comité de expertos/Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Planeación Estratégica / Líderes de proceso
<b>Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía</b>	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno / Planeación Estratégica / Control Interno

### **2.3. *Diseño de la estrategia de rendición de cuentas***

#### **2.3.1. Objetivo central**

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,

clara y de calidad, estableciendo espacios institucionales para la explicación de las decisiones, acciones y resultados de la entidad.

## **2.3.2. Objetivos específicos**

### **2.3.2.1. Rendir cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz**

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, las entidades deben rendir cuentas sobre cómo se articula la planeación y la gestión en la protección y garantía de los derechos humanos. Es decir, deben informar, explicar y responsabilizarse frente a las acciones u omisiones que afectan la garantía de los derechos de los cuales son responsables.

Para lograr que el proceso de rendición de cuentas de la CREG sea participativo, inclusivo y responsable, se realizarán las acciones que se describen en la siguiente gráfica:



- **Divulgación y promoción de la regulación:** Las actuaciones regulatorias de la Comisión se informan a la ciudadanía mediante la expedición de resoluciones. Este ejercicio está definido como procedimiento en el sistema de gestión de calidad, con los nombres “Regulación de carácter general” y “Regulación de carácter particular.”

De acuerdo con el procedimiento “Regulación de carácter general”, un proyecto de resolución debe ser sometido a consulta, conforme a lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, se publica a través del Diario Oficial, se divulga el portal web de la CREG y se establece un período para comentarios de los agentes e interesados. Si es una resolución tarifaria, se debe elaborar y distribuir un documento en lenguaje claro con el contenido de la resolución, así como organizar audiencias públicas temáticas (Artículo 2.2.13.3.2 y siguientes del Decreto 1078 de 2015 para su consulta). Así mismo se

precisa que toda resolución entra en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- **Pedagogía de la regulación (lenguaje claro):** La CREG identificó la necesidad de realizar actividades de pedagogía de la regulación a través de espacios de diálogo con la ciudadanía en los que expone sus actuaciones en materia de servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo y combustibles líquidos. Para este objetivo emplea medios de comunicación, digitales y tradicionales, con el fin de llegar a un mayor número de usuarios, agentes y partes interesadas. Estas actividades se complementan con la elaboración de piezas de comunicación (principalmente gráficas) en lenguaje claro y de fácil comprensión, las cuales se divulgan de manera permanente en el portal web de la entidad y en sus redes sociales, posibilitando que un mayor número de personas conozcan sus deberes y derechos frente a la prestación de los servicios públicos regulados por la Entidad.
- **Publicación de documentos para comentarios:** La CREG publicará para comentarios las propuestas de la agenda regulatoria y proyectos de resolución de carácter general (Ley 1078 de 2015, Capítulos II y III).

Así mismo, se pondrá a consideración de los interesados la propuesta del Plan de Acción a través del cual se desarrollan actividades enfocadas en planeación institucional, talento humano, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano y gobierno digital, entre otras.

La CREG también elaborará y publicará la propuesta del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 124 de enero de 2016, que actualiza la metodología para la

elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y contempla la estrategia de lucha contra la corrupción a ser implementada por las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

- **Accesibilidad:** La Comisión viene trabajando en una serie de actividades orientadas a incorporar en la cultura organizacional de la entidad la accesibilidad como una cualidad de la entidad que facilita el acceso a todas las personas a la gestión de la entidad, tanto misional como administrativa. Estas actividades hacen parte de las estrategias de atención al ciudadano, así como de rendición de cuentas y en su implementación se ha apoyado en el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic), así como en el Instituto Nacional para Ciegos (Inci), y el Centro de Relevo, este último mediante una plataforma de acceso para personas con discapacidad auditiva. Dando continuidad a este objetivo, la Comisión priorizará las siguientes actividades:

Los espacios de participación ciudadana que se transmiten a través de televisión pública contarán con el servicio de closed caption y/o lenguaje de señas, de tal manera que se garantice que personas sordas puedan tener acceso a la información emitida por la CREG.

- **Atención preferencial de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS):** La CREG divulgará su protocolo de atención al ciudadano. En este documento se establece el procedimiento para la atención prioritaria en la CREG de personas en situación de discapacidad, de la tercera edad, niños, adolescentes y mujeres en estado de embarazo. El protocolo también especificará los pasos que se deben tener en cuenta para responder de manera oportuna las PQRS recibidas en lenguas indígenas.
- **Campañas sobre derechos y deberes de los usuarios:** Con el fin de llegar al mayor número de personas posibles, la CREG desarrollará campañas de comunicación para informar a los usuarios a través de diferentes medios tradicionales, impresos y digitales

con respecto a sus derechos y deberes en materia de servicios públicos de energía y gas. La periodicidad de las mismas y su contenido se acordará con los expertos comisionados de la entidad. La metodología de trabajo es la que se indica en el procedimiento sobre diseño de estrategias de comunicación internas y externas, del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”.

- **Transmisiones por streaming y TV:** La CREG transmitirá vía streaming los talleres regulatorios, las audiencias públicas temáticas y las audiencias públicas de rendición de cuentas, esto para garantizar una mayor cobertura y seguimiento de los eventos realizados por la entidad. Las audiencias temáticas y de rendición de cuentas también se podrán transmitir por televisión.

### 2.3.2.2. Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos

En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la CREG, la entidad proveerá a la ciudadanía, como mínimo la información relacionada con los temas de la tabla 1 de este documento, de acuerdo con la “Cartilla No. 4 Audiencias públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía”, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

**Tabla 1:** Temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDO FUNDAMENTAL
-------	----------	----------------------	-----------------------

Presupuesto	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior.
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.
Cumplimiento de metas	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas,	Mención de proyectos y

		responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.	programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.
	Programas y proyectos en ejecución	Plan Operativo Anual de Inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia.	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas  En ejecución, a la fecha.
Gestión	Informes de Gestión	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Información al instante de acciones de gestión de la entidad.
		Gestión misional y de Gobierno.	Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Modelo Integrado de Planeación y
		Gestión del Talento Humano.	Gestión.

		Eficiencia Administrativa.	
		Gestión Financiera.	
	Metas e Indicadores de gestión	Metas e Indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con la Planeación Estratégica.	% de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con la planeación estratégica, a la fecha.
	Informes de los entes de control que vigilan a la entidad	Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.	Concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad. Plan de acción de la entidad ante la calificación.
Contratación	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación.	Información actualizada de los procesos de contratación.
	Gestión contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.	Información actualizada de los

			contratos: objeto, monto y Estado
Impactos de la gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiaria	A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que han tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.	Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento de las entidades.
Gestión pública con enfoque en derechos humanos	Derechos humanos	Garantía de derechos humanos.	Materialización en los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la accesibilidad, asequibilidad,

			adaptabilidad y calidad de los bienes y servicios.
--	--	--	--

Para mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, la CREG producirá diferentes piezas de comunicación dirigidas a la ciudadanía:

- **Informe de Gestión:** La CREG elaborará su “Informe de Gestión” de la vigencia anterior, cuya primera versión se publicará en el sitio web de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada año. En el segundo semestre, la CREG actualizará la información del Informe de Gestión, documento que entregará a la ciudadanía en la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad. Este documento contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su Plan de Acción. La elaboración del informe de gestión se regirá conforme las condiciones establecidas en el Decreto 2696 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015). La metodología de trabajo para el diseño, revisión y publicación del mismo está contenida en el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la CREG identificado como publicaciones.
- **Actualización en sitio web:** Además de la publicación del informe de gestión, la CREG anunciará en su sitio web con antelación y de acuerdo con el desarrollo de la agenda regulatoria, cada taller explicativo a realizar sobre las propuestas regulatorias de la entidad. Lo mismo se hará con las audiencias públicas temáticas donde se socializarán las propuestas de metodologías tarifarias para los sectores que regula; la audiencia pública de rendición de cuentas de la CREG; la audiencia pública sectorial de Minas y Energía; y las ferias de servicio al ciudadano en las que participe. Además, utilizará su

sitio web como canal para convocar y registrar a los usuarios o regulados interesados en participar en estos espacios institucionales de control social.

Así mismo, a través de las secciones de Noticias, Resoluciones y Circulares, la entidad continuará publicando la información con respecto a los avances regulatorios y los documentos que estén en consulta.

De manera periódica, se actualizará y se hará seguimiento al enlace de Transparencia y Acceso a la Información, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a través del cual los ciudadanos tienen acceso a los temas generales de entidad, los informes, planes, procedimientos e información contractual y financiera.

En los casos que corresponda, las acciones de divulgación mencionadas se desarrollarán conforme lo establece el Decreto 2696 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015), y los procedimientos para la publicación deberán estar contenidos en el documento Política de Comunicaciones de la entidad.

- **Redes sociales:** la CREG divulgará a través de su cuenta en Twitter aspectos relevantes (convocatoria, desarrollo y resultados) de los talleres explicativos que realice sobre las propuestas regulatorias de la entidad, las audiencias públicas temáticas de las propuestas tarifarias de los sectores que regula, las audiencias públicas de rendición de cuentas y las ferias del servicio al ciudadano en las que participe.

Twitter también será empleado para difundir en un lenguaje claro y sencillo la gestión de la Entidad a través de herramientas como infografías, videos y fotografías.

A través de la red social YouTube se publicarán y divulgarán las grabaciones de talleres y audiencias temáticas y de rendición de cuentas que hayan sido registradas en formato audiovisual, así como los videos explicativos que haya producido la CREG y que estén relacionados con su gestión.

- **Producción de contenidos:** La CREG producirá de manera permanente información y contenidos de carácter pedagógico dirigidos a gobernaciones, alcaldías, vocales de control, usuarios registrados en su sitio web, y ciudadanía en general. Estos contenidos se distribuirán a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad e incluirán piezas gráficas y audiovisuales. La metodología de trabajo para el diseño, revisión y publicación del mismo es la que se indica en el procedimiento sobre publicaciones, del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”.
- **Elaboración de cartillas impresas o en formato digital:** La CREG elaborará piezas de comunicación impresas y digitales con información de interés general para los usuarios de los servicios de energía, gas y combustibles líquidos, en un lenguaje claro y que oriente al ciudadano. La periodicidad de las mismas y su contenido se acordará con los expertos comisionados de la entidad. La metodología de trabajo para el diseño, revisión y publicación del mismo es la que se indica en el procedimiento sobre publicaciones, del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, en el proceso estratégico “Proyección corporativa y relaciones con el entorno”.

Así mismo, la CREG continuará con la entrega de cartillas en formato físico a los grupos de interés durante el desarrollo de talleres, audiencias, ferias de servicio al ciudadano y eventos en general. También, hará llegar dicha información a las gobernaciones del país, para que a través de los entes territoriales se apoye su divulgación. Adicionalmente, para garantizar una mayor difusión del material, la CREG publicará las cartillas en formato digital en su sitio web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co) y enviará estas mismas piezas por correo electrónico a las personas suscritas y a los públicos de interés de la CREG.

**2.3.2.3. Implementación del modelo de apertura de datos abiertos:** La CREG continuará con la implementación de su modelo de apertura de datos por medio de la cual la entidad deja disponibles todos aquellos

datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones.

#### **2.3.2.4. Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la CREG y la ciudadanía:**

Con el fin de fomentar el diálogo y la retroalimentación sobre la gestión de la CREG, tanto a nivel regulatorio como administrativo, la entidad implementará espacios de participación con los ciudadanos, los cuales están contenidos como POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA y se exponen en el numeral 2. Este tipo de actividades se ajustará a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la CREG.

#### **2.3.2.5. Cronograma de ejecución de espacios de diálogo**

El cronograma de ejecución de los espacios de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, se contemplan en el [plan anticorrupción y atención al ciudadano de cada vigencia](#), en el componente rendición de cuentas.

#### **2.3.2.6. Generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas**

El Manual Único de Rendición de Cuentas señala que los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos, de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

A continuación, se indican las acciones de la CREG que buscan generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas:

- **Capacitación a grupos de interés:** Incentivar el conocimiento regulatorio de los derechos y deberes de los usuarios y lograr una regulación clara, de calidad y pertinente, son dos de los objetivos del actual plan estratégico de la CREG (PEI), en este sentido, la Comisión estableció como uno de los ejes de trabajo el desarrollo de actividades de carácter pedagógico que incluyen talleres de capacitación a los grupos de interés de la Entidad. La planeación y desarrollo de estos talleres estará a cargo del proceso “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”, siguiendo las indicaciones de la dirección ejecutiva de la entidad y el comité de expertos. De manera previa a la realización de estas capacitaciones, la CREG acordará con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo.
- **Capacitación a los servidores públicos de la entidad:** La CREG realizará actividades de capacitación a sus funcionarios como un espacio para promover una cultura organizacional orientada a la planeación, el liderazgo, el aprendizaje en equipo y la gestión del cambio. Estas actividades serán lideradas por el proceso de “Gestión Humana” de la entidad.
- **Realización de encuestas y difusión de resultados:** La CREG realizará encuestas de percepción y de satisfacción, como herramientas para conocer el sentir de los asistentes a las audiencias públicas y de la ciudadanía en general frente a la gestión de la entidad, los resultados de esta encuesta hacen parte del insumo para implementar acciones de mejora con los diferentes procesos de la entidad. La metodología de trabajo es la que se indica en el procedimiento sobre plan de mejoramiento de percepción CREG, del sistema de gestión

de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”.

### **2.3.3. Lineamientos para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de la CREG**

La Comisión de Regulación de Energía y Gas implementa en su estrategia de rendición de cuentas la realización de audiencias públicas, siguiendo las indicaciones de la “Cartilla No. 4 Audiencias Públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía”, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). A continuación, los lineamientos que tiene en cuenta la CREG para el desarrollo de las audiencias públicas:

#### **2.3.3.1. Planeación de la audiencia**

En el desarrollo de la rendición de cuentas debe participar toda la entidad, pero es necesario conformar un grupo interno (Comité de Apoyo de Audiencias) para liderar las acciones de planeación de la audiencia pública.

Este grupo será liderado por los líderes del proceso de Planeación Estratégica de la CREG y Proyección Corporativa. Así mismo estarán apoyados por la dirección ejecutiva y los líderes de los procesos de Gestión de Control y Evaluación, Informática y Tecnología, Gestión Humana, Gestión de Bienes y Servicios, así como el de Atención, Peticiones y Consultas. Estos hacen parte del sistema de gestión de calidad de la CREG.

El alistamiento incluye las siguientes acciones:

- Recopilar y organizar la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas (ver tabla 1 de este documento), los cuales harán parte del informe que expondrá el director ejecutivo de la CREG y/o los expertos comisionados, y/o los funcionarios designados en los casos que así se defina por el Comité.

- Hacer un inventario sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), recibidos por la entidad (en el caso de la CREG se cuenta con un informe trimestral que hace parte de las actividades incluidas en el Plan de Acción de la entidad, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano). Este inventario permitirá identificar los principales temas de preocupación de la ciudadanía con el fin de presentar y desarrollar esta información en la rendición de cuentas.
- Diseñar la estrategia de comunicaciones de la audiencia para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso. Para este fin, el líder del proceso estratégico “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno” de la CREG debe tener en cuenta en la estrategia criterios como el diálogo con partes interesadas, canales de comunicación de doble vía que informen y recojan información y expectativas de la ciudadanía; y los procedimientos institucionales internos que hagan posible que las propuestas de la ciudadanía se tengan en cuenta, conforme lo señala el anexo 3 de la Cartilla No. 4 del DAFP, o el documento que actualice esta versión de la cartilla.
- Elaborar el plan de acción con actividades (Anexo 1), programación, responsables y recursos u observaciones sobre las actividades de rendición de cuentas a realizar, acorde con el siguiente formato (ver documento Programación de actividades de la estrategia de Rendición de Cuentas de la CREG).

### **2.3.3.2. Interacción con la ciudadanía antes de la audiencia**

- Consultar a la ciudadanía a través de diferentes medios sobre temas de interés relacionados con la entidad.

### **2.3.3.3. Organización de la audiencia**

La logística para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas es responsabilidad del proceso de “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno” de la

CREG, para lo cual se definen recursos en el plan de inversión anual de la entidad y se articulan las acciones necesarias en el plan de acción. Este documento de estrategia precisa los siguientes aspectos que se deben tener en cuenta en materia de logística para cada audiencia que realice la entidad:

- **Lugar:** La CREG tendrá en cuenta criterios de accesibilidad, conforme lo establece la Ley 1618 de 2013.
- **Invitaciones:** Siempre se elaborarán convocatorias o invitaciones y se evaluará la pertinencia y los costos de convocar usando tarjetas u oficios, así como diarios de amplia circulación, radio, televisión, sitio web y las redes sociales implementadas por la entidad. **La convocatoria debe hacerse por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de realización.** El mecanismo de inscripción y confirmación de asistencia es el calendario de eventos, disponible en el sitio web de la entidad: [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co). Para el registro de asistencia se utilizará el formato del Sistema de Gestión de Calidad que hace parte del proceso de “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”. También se pondrá a disposición de la ciudadanía un correo electrónico y un número telefónico de la entidad como canales de atención para quienes deseen inscribirse y no lo puedan hacer a través del aplicativo de calendario de eventos dispuesto para tal fin.
- **Otros aspectos a tener en cuenta en materia de logística:** Suministro de equipos para el desarrollo de la audiencia como computadores, teléfono, punto de red, acceso a internet, pantallas, transmisión por televisión y streaming, cámara de video, grabadora, papelería. Así mismo se debe planear la duración de la audiencia.
- **Inscripción y radicación de propuestas, necesidades de intervención o preguntas:** Diez (10) días antes de la audiencia se motivará a las organizaciones sociales y a la ciudadanía para que inscriban sus propuestas, necesidades de intervención o preguntas a desarrollar el día de la audiencia. Para este fin la CREG pondrá a disposición

de la ciudadanía en su sitio web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co) el formato de preguntas, propuestas, o solicitud de intervención (ver el anexo 2), el cual se recibirá vía correo electrónico al correo [comunicaciones@creg.gov.co](mailto:comunicaciones@creg.gov.co). El día de la audiencia las intervenciones o preguntas serán respondidas en orden de recibo, y las que no se alcancen a responder en vivo por razones de tiempo se resolverán por correo electrónico a los ciudadanos que las hayan formulado y se publicarán en el sitio web de la entidad a disposición de la ciudadanía.

- **Formato de pregunta para rendición de cuentas (Anexo 2)**

Las preguntas recibidas se remitirán al proceso de “Atención, Peticiones y Consultas”, con copia a planeación para que estas sean clasificadas por temas y distribuidas a las diferentes áreas de la entidad según corresponda, en aras de preparar las respuestas respectivas.

#### 2.3.3.4. Realización y orden del día de la audiencia

La audiencia se desarrollará en los siguientes bloques:

- **Intervención de la entidad:** La exposición será liderada por el director ejecutivo de la CREG o quien él delegue y se apoyará en el comité de expertos y los líderes de cada área, quienes también podrán intervenir. La entidad expondrá de forma didáctica sus ejecuciones, logros, dificultades y retos, y podrá utilizar videoclips, presentaciones y fotografías, entre otros apoyos audiovisuales. Las exposiciones incluirán entre otros temas, los resultados de las actividades misionales, así como de la gestión administrativa y financiera. También se presentarán los resultados de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional y el plan de mejoramiento de la vigencia sobre la cual se rinde cuentas.
- **Intervención de las organizaciones sociales:** Este bloque será coordinado por el líder de proyección corporativa o quien sea delegado para este fin. Los representantes de las organizaciones inscritas deben exponer en la audiencia las propuestas o evaluaciones

que inscribieron previamente. Tendrán un límite de tiempo de acuerdo con las reglas definidas para la audiencia y la entidad dará respuesta en el tiempo establecido.

- **Intervención de los ciudadanos:** Este bloque será coordinado por el líder de proyección corporativa o quien sea delegado para este fin. Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes registradas en el formato de inscripción. La duración de la intervención dependerá de la cantidad de personas inscritas para intervenir en este bloque y la entidad responderá en forma inmediata las preguntas que se formulen en la audiencia. En caso de no ser posible una respuesta inmediata, la CREG se compromete a hacerlo en un tiempo prudencial y en los casos en que se trate de denuncias o quejas sobre aspectos disciplinarios, la entidad escuchará y tramitará esta petición a través de los canales establecidos legalmente.
- **Apoyo de las tecnologías de la información:** La Comisión acudirá a las tecnologías de la información para ampliar la participación ciudadana, tanto en las etapas previas a la audiencia de rendición de cuentas, como durante el desarrollo de la misma.
- **Cierre y evaluación de los ciudadanos:** Proyección corporativa circulará entre los invitados el formato de “Encuesta de satisfacción”, del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para la evaluación del evento (Anexo 3), con el fin de identificar si se cumplieron o no las expectativas y las propuestas de mejoramiento.

### 2.3.3.5. Actividades a realizar después de la audiencia pública

En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas, después de realizada la audiencia la CREG continuará con el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía. En ese sentido, se realizarán las siguientes acciones:

- **Informe de control interno:** El líder del proceso de Gestión de Control y Evaluación elaborará un informe sobre las actividades realizadas durante la audiencia de rendición de

cuentas. Este mismo informe será publicado en la página web de la entidad con el fin de ponerlo a disposición de la ciudadanía.

- **Evaluar la realización de la audiencia:** Después de cada audiencia se reunirá el comité de apoyo de audiencias para hacer una retroalimentación de los resultados del evento y definir las acciones de mejora que se requieran.

#### ***2.3.4. Evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas***

El último paso de la metodología propuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas es la evaluación y monitoreo. Este incluye la evaluación de la estrategia en su conjunto con base en las evaluaciones particulares para todas las acciones de información, diálogo e incentivos que hacen parte de la estrategia.

Los resultados sobre la gestión realizada en el marco de la estrategia de rendición de cuentas y las demás actividades de diálogo y participación ciudadana de la CREG se pondrán a disposición de la ciudadanía en el documento informe anual de gestión.

FIN.