



**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

**Actualizado  
Bogotá, septiembre de 2016**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, es una entidad comprometida con el respeto y cumplimiento de sus herramientas adoptadas para la transparencia y evitar la corrupción al interior de la entidad, como son la política anticorrupción, el código de ética y código de buen gobierno, el cual permite a la Comisión trabajar dentro de una cultura basada en valores y principios éticos.

Con base en lo anterior la CREG dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 124 de enero del 2016, que actualizó la metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementado por las entidades del orden nacional, departamental y municipal, la Comisión da cumplimiento a lo dispuesto de acuerdo con los componentes establecidos en la metodología así:

**Primer componente – Gestión de riesgo de corrupción – Mapa de riesgo de corrupción** – Su elaboración y seguimiento están contempladas en la Política de administración del riesgo, adoptada por la Entidad.

**Segundo componente – Racionalización de trámites en la entidades públicas** Como mecanismo fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción. Al respecto la CREG no presenta trámites a la ciudadanía matriculados en el SUIT, situación aprobada por el DAFP.

**Tercer componente – Rendición de Cuentas** – Conforme a lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, como herramienta que busca la participación de la ciudadanía, que ésta sea informada de la gestión de la Administración Pública y se comprometa con la vigilancia del quehacer del Estado.

**Cuarto Componente – Atención y servicio al ciudadano** – Se consideran las acciones que integran la estrategia de atención y de servicio al ciudadano, así como la atención a las peticiones, quejas y reclamos.

**Quinto Componente – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** – Recoge las acciones para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información considerada pública en posesión de los sujetos obligados de la ley, excepto la información considerada reservada.

**Sexto Componente – Iniciativas Adicionales** – Se hace mención a las iniciativas particulares que han de contribuir a combatir y prevenir la corrupción

Con base en lo anterior, la CREG ha establecido las estrategias para cada uno de los componentes, las cuales se mencionan a continuación:



## ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

### Componente 1: Gestión de riesgo de corrupción – Mapa de riesgo de corrupción

#### Objetivo

Adoptar medidas preventivas para evitar que se materialicen actos de corrupción en la entidad.

#### Acciones

- Identificación, valoración, análisis y administración de los riesgos de corrupción en la entidad
- Generar cultura de buen gobierno
- Generar cultura de comportamiento ético

#### Actividades:

La Comisión realizará las siguientes actividades en desarrollo de la estrategia anticorrupción para la vigencia así:

ACTIVIDADES	META	PROGRAMACIÓN				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		1 TRIM	2 TRIM	3 TRIM	4 TRIM		
Revisión y Actualización de la Política Anticorrupción de la Entidad	Documento actualizado	X				Planeación / Control Interno	
Elaboración del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2016	Mapa de riesgo consolidado	X				Planeación / Control Interno / Líderes de proceso	
Realizar el monitoreo periódico del mapa de riesgo establecido.	Presentación informes de seguimiento		X	X	X	Control Interno	
Realizar los ajustes al mapa de riesgo de corrupción de acuerdo con las observaciones encontradas por control interno.	Mapas actualizados y publicados en el portal web de la Entidad.		X	X	X	Profesional de planeación / Líderes de proceso)	Con base en los monitoreos realizados.
Realizar campaña de socialización la política de Anticorrupción, de acciones de corrupción y de los Códigos de Buen Gobierno y de Ética a través de tips publicados en las carteleras de la entidad	Realizar 4 informes de participación en las campañas	X	X	X	X	Comunicaciones / Planeación / Gestión Humana	

Realizar campañas de socialización entre los funcionarios y contratistas del Código de Buen Gobierno y Código de Ética de la entidad.	Realizar 2 informes de realización de la campaña		X		X	Comunicaciones / Planeación / Gestión Humana	
Publicación de la Política Anticorrupción, los Códigos de Buen Gobierno y Ética de la Entidad en la Intranet, para consulta de los servidores públicos de la Entidad.	Documentos actualizados y publicados			X		Comunicaciones	

La Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, ha realizado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la estrategia de anticorrupción y de acuerdo al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; así mismo; acogiendo lo establecido en el Decreto 2482 de 2012; y después de establecer la estrategia de anticorrupción de la entidad, ha elaborado el mapa de riesgo de corrupción, a través de la metodología establecida en cuanto a la identificación, análisis y valoración del riesgo; para determinar los riesgos de corrupción, para cada proceso las acciones u omisiones en las cuales se pueda lesionar los intereses de la entidad o el no cumplimiento de los objetivos planteados por la Comisión. Cabe anotar que dicho mapa tendrá una revisión periódica por parte de Control interno quien a su vez podrá sugerir acciones que permitan evitar la ocurrencia del riesgo o la inclusión de riesgos de corrupción cuando las auditorías independientes de gestión a los procesos así lo ameriten.

El mapa de riesgo de corrupción se presenta a continuación:

MAPA DE RIEGO DE CORRUPCIÓN 2016

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
PROYECCION CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Ofrecer, divulgar o utilizar inapropiadamente información confidencial y/o reservada de la CREG	Tener acceso a información de carácter confidencial y reservada y divulgarla sin cumplir el procedimiento para obtención de algún beneficio	3	4	E	1. Se cuenta con el sistema de gestión de seguridad de la información y una política de Comunicaciones 2. Se cuenta con dos procedimientos para la atención de medios y de publicaciones	2	4	A	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo	1. Campañas de comunicación interna sobre las políticas de comunicaciones y de seguridad de la información, 2. Difusión de las políticas y procedimientos de comunicaciones en las jornadas de inducción y reintroducción al personal de la CREG	Comunicaciones / IT / Talento Humano	(Número de campañas de socialización realizadas) / (Número de campañas de socialización programadas) *100
BIENES Y SERVICIOS	Interés específico en la asignación de contratos	Interés particular de asignar un contrato para beneficiar al contratista o al funcionario	3	4	E	Los términos de referencia, son revisados y aprobados por el Experto líder, Dirección Ejecutiva, la subdirección administrativa y financiera.	2	4	A	Asumir el Riesgo	Publicación para comentarios de los interesados de todos los términos de referencia de concursos abiertos para la contratación.	Subdirector Administrativo y Financiero/ Responsable de gestión de bienes y servicios	(Número de términos de referencia de concursos abiertos publicados) / (Número total terminos de referencia para concurso abierto) *100
	Inadecuada supervisión de contratos	El supervisor no posee las competencias y/o conocimientos sobre los temas objetos del contrato	2	3	M	La supervisión de los contratos son asignados a los líderes de proceso o de proyectos.	2	2	B	Evitar el riesgo	Revisar las competencias de los supervisores asignados a los contratos	Subdirector Administrativo/ Financiero/ Responsable de gestión de bienes y servicios	(Número de hallazgos de supervisores no competentes) / (Número de Contratos suscritos) *100
REGULACIÓN	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Interés en particular de funcionario para aprobar proyectos regulatorios que favorezcan a una o más empresas	2	4	A	Los proyectos regulatorios, son revisados por el Experto Líder, el Comité de Expertos y el cuerpo colegiado	1	2	B	Evitar el riesgo	Entrega de manera anticipada de la información para revisión y discusión a los miembros de los cuerpos colegiados (Comité de Expertos; Comisión de Regulación)	Comité de Expertos	(Número de proyectos regulatorios revisados por el Comité de Expertos) / (Número de proyectos presentados a Sesión de la Comisión) *100
CONTROL Y EVALUACIÓN	Informes de seguimientos que no reflejan la realidad del proceso evaluado	Informes parcializados para favorecer o perjudicar el proceso auditado y a su responsable.	3	3	A	Se cuenta con un plan anual de auditorías aprobado por el comité de control interno. Se presenta el plan de auditoría a cada proceso, donde se solicita la información objeto de la auditoría y su alcance (Check list y papeles de trabajo).	2	3	M	Asumir, reducir el riesgo	Durante el desarrollo de la auditoría al proceso, se informa al auditado sobre las observaciones y hallazgos presentados, los cuales una vez discutidos con el líder, quedan evidenciados en el informe preliminar, donde se presentan las retroalimentaciones al respecto. Se elabora un plan de mejora en conjunto con el líder del proceso auditado.	Auditor Interno / Líderes de procesos	(N° de informes preliminares discutidos y acordados con líderes de proceso auditados) / (N° Informes finales presentados) * 100
TRANSVERSAL	No permitir el acceso a la ciudadanía de información considerada pública	Interés de que no se revele la información generada por la Comisión	3	4	E	Revisión permanente de la información para clasificarla de confidencial y/o reservada. Se realizan seguimientos por parte de la Alta Dirección, IT y Control Interno periódicamente	2	4	A	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo	1. Desarrollar jornadas de capacitación sobre la Ley de transparencia y acceso a la información. 2. Realizar jornadas de sensibilización y socialización de la Ley 1712 de 2014 a los funcionarios y contratistas de la Entidad.	IT/Recursos Humanos /Comunicaciones	Cumplimiento del 100% de acuerdo con la herramienta de seguimiento de la PGN

En el marco de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, implementada por el Gobierno Nacional, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), ha elaborado una serie de estrategias de acuerdo con la normatividad, las cuales se presentan a continuación:

## **ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **Segundo componente – Racionalización de Trámites en la Entidades Públicas**

Como se menciona en la descripción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, este mecanismo fundamental establecido por el Gobierno Nacional para facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración Pública y adicionalmente permite cerrar espacios propensos para la corrupción. Sobre este componente CREG no presenta trámites a la ciudadanía matriculados en el SUIT, situación aprobada por el DAFP.

## **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **Tercer componente – Rendición de Cuentas**

Para dar cumplimiento a esta estrategia de divulgación de la regulación, la CREG implementó una acción enfocada a la Rendición de Cuentas como estrategia integral de transparencia y participación ciudadana, que se articula con el quehacer de la entidad desde la gestión misional; gestión de talento humano; la eficiencia administrativa y la gestión financiera.

Este es un proceso constante de información a la ciudadanía a través de canales de participación y control social, entre los cuales cabe destacar, las audiencias públicas de rendición de cuentas, audiencias públicas temáticas y talleres para la construcción de la regulación, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Conpes 3654 de 2010; el Decreto 2696 de 2004 por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las comisiones de regulación; y por las directrices establecidas en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y la Ley 1712 de 2015 (Transparencia y acceso a la información).

### **Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la CREG**

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.

Actividad	Meta	Programación				Responsables	Observaciones
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Elaborar y publicar en el sitio web de la entidad la estrategia de rendición de cuentas.	1		X			Comité de PDA y Proyección Corporativa.	Ninguna
Realizar talleres explicativos de las propuestas regulatorias de la CREG.		X	X	X	X	Comité de Expertos, asesores, Proyección Corporativa.	Se realizarán de acuerdo con la Agenda Regulatoria indicativa.
Realizar audiencias públicas temáticas para la expedición de resoluciones de propuestas tarifarias y metodologías remuneratorias.	5		X	X	X	Comité de Expertos, asesores y Proyección Corporativa.	Se realizarán de acuerdo con la Agenda Regulatoria indicativa.
Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad.	1			X		Comité de Expertos, asesores, Subdirección Administrativa y Financiera, Planeación Estratégica y Proyección Corporativa.	La CREG realizará su audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía en el segundo semestre de 2016.
Realizar audiencias de Rendición de cuentas en los congresos nacionales de los vocales de control social.	2			X	X	Proyección Corporativa y Planeación Estratégica.	Las audiencias se realizarán de acuerdo con la programación de las confederaciones de vocales de control, cuyas fechas están por definirse.
Participar y apoyar la audiencia Pública Sectorial de rendición de cuentas	1				X	Proyección Corporativa y Planeación Estratégica.	La CREG participará y apoyará la Audiencia Pública Sectorial que realiza el Ministerio de Minas y Energía con las entidades adscritas a esta cartera.
Participar en ferias de servicio al ciudadano	6	X	X	X	X	Proyección Corporativa.	De acuerdo con programación del DNP.
Elaborar y publicar el informe de gestión 2015	1	X		X		Comité de Expertos, asesores, Subdirección Administrativa y Financiera, Planeación Estratégica y	Descripción de las actividades misionales y de apoyo de la entidad durante la vigencia 2016. Publicado en la web el 31 de enero y actualizado

						Proyección Corporativa.	en el tercer trimestre.
--	--	--	--	--	--	-------------------------	-------------------------

### Incentivos para el diseño y realización de rendición de cuentas:

Actividad	Meta	Programación				Responsables	Observaciones
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Planeación de las actividades a desarrollar en conjunto CREG con los vocales de control.	1	X				Comité de Expertos, Dirección Ejecutiva y proceso Proyección corporativa y relaciones con el entorno/ confederaciones de vocales de control.	Se establece como eje de trabajo el desarrollo de actividades de carácter pedagógico que incluyen talleres y audiencias públicas de rendición de cuentas para este público objetivo.
Capacitación a vocales de control.	2		X	X		Comité de Expertos, Dirección Ejecutiva y proceso Proyección corporativa y relaciones con el entorno/ confederaciones de vocales de control.	Se desarrollarán de acuerdo con los cronogramas establecidos.
Apoyo económico, logístico, de divulgación y participación institucional mediante audiencias de rendición de cuentas en los congresos de vocales de control.	2			X	X	Comité de Expertos, Dirección Ejecutiva y proceso Proyección corporativa y relaciones con el entorno/ confederaciones de vocales de control.	Se desarrollarán de acuerdo con los cronogramas establecidos.
Realización de piezas de comunicación para sensibilizar a funcionarios de la entidad con respecto al conocimiento e participación en la estrategia de rendición de cuentas.	3		X	X	X	Proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno y proceso de Gestión del Talento Humano.	Se desarrollarán de acuerdo con los cronogramas establecidos.
Facilitar a los públicos de interés de la entidad el diseño y la participación en las actividades de rendición de cuentas, mediante la utilización de tecnologías de la información como el servicio de transmisión satelital para realizar eventos de manera	1			X	X	Comité de Expertos, Dirección Ejecutiva y proceso Proyección corporativa y relaciones con el entorno.	Se desarrollarán de acuerdo con los cronogramas establecidos.

simultánea en diferentes regiones del país.							
---	--	--	--	--	--	--	--

### Acciones de evaluación de la rendición de cuentas:

Actividad	Meta	Programación				Responsables	Observaciones
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Elaboración de encuestas y análisis de resultados para medir la calidad de la información suministrada, del dialogo y la retroalimentación recibida en las audiencias públicas de rendición de cuentas.	3			x	x	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Se entregará a los participantes de las audiencias públicas de rendición de cuentas una encuesta que permita conocer su percepción con respecto a la calidad de la información suministrada, del dialogo y la retroalimentación recibida
Análisis cuantitativos de participación ciudadana en los espacios habilitados para rendir cuentas	4	x	x	x	x	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Se entrega un informe trimestral de la participación ciudadana en los espacios habilitados para rendir cuentas.

### Estrategia para la regulación comprensible

El Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un Nuevo País” considera el Buen Gobierno como una de las estrategias transversales para impulsar el desarrollo de un Estado con la arquitectura institucional y las capacidades técnicas, humanas y de infraestructura física y tecnológica, que le permitan consolidar la paz, y contribuir al logro de la equidad social y el mejoramiento de la educación de los colombianos.

En ese sentido, es fundamental una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. Para avanzar en este propósito, la CREG ha elaborado una “Estrategia para la regulación comprensible” fundamentada en las siguientes acciones:

### Elaborar contenidos de carácter pedagógico y actualización del sitio web de la entidad

Actividad	Meta	Programación				Responsables	Observaciones
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Elaboración de cartillas explicativas impresas o en formato digital	3		X	X	X	Proyección Corporativa	Ninguna
Producción de boletines digitales (newsletter)	4	X	X	X	X	Proyección Corporativa	Información y contenidos pedagógicos dirigidos a gobernaciones, alcaldías, vocales de control y usuarios registrados en página web.
Emisión de píldoras informativas como parte de la actualización y rediseño de la página web, emisión del programa de TV “Creciendo con Energía” y elaboración de piezas gráficas impresas y digitales para web y públicos internos.		X	X	X	X	Proyección Corporativa	Ninguna

## ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Mediante Resolución CREG 006 de 2012 se organizó el Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente, encargado de llevar el control sobre las solicitudes de los clientes, evaluar los procesos e implementar las acciones necesarias para garantizar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de estos. Así mismo, mediante Resolución CREG 001 de 2013 se estableció el Reglamento Interno aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

La Comisión, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el requerimiento del Decreto 2482 de 2012, estableció la estrategia de Atención al Ciudadano y la incorporación de la misma continúa en el plan de acción para la vigencia 2016.

### Objetivo de la Estrategia de atención al ciudadano

Promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible y combustibles líquidos, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna.

Para el cumplimiento de este objetivo se formulan las siguientes acciones específicas:

- Atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso sobre las normas expedidas por la Comisión. Para este fin... actualizar en el portal web la compilación de la regulación de carácter general vigente, ordenada temáticamente para cada uno de los sectores regulados.
- Elaborar y socializar entre los funcionarios de la entidad una guía de atención al cliente de la CREG.

**Tabla de actividades:**

Actividad	Meta	Programación				Responsables	Observaciones
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Llevar control sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), recibidas y el trámite que se da a las mismas.	Permanente	X	X	X	X	Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente	Ninguna
Elaborar un reporte trimestral de las PQRS recibidas y atendidas.	4	X	X	X	X	Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente	Ninguna
Realizar reuniones de seguimiento para establecer un plan de acción de mejora en la atención de las PQRS.	4	X	X	X	X	Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente	Dependerán de los resultados de los reportes trimestrales.
Publicar los proyectos de regulación y respuesta a cada una de las observaciones y sugerencias recibidas.	Permanente	X	X	X	X	Comité de Expertos y asesores	Se realizarán de acuerdo con la presentación de los proyectos regulatorios.
Actualizar en el portal web la compilación de la regulación de carácter general vigente, ordenada temáticamente para cada uno de los sectores regulados.	3	X	X	X		Comité de expertos y asesores.	En el primer trimestre, publicación de energía para consulta. En el segundo trimestre, publicación definitiva. En el tercer trimestre, publicación de gas natural para consulta.
Divulgar y socializar entre los funcionarios de la entidad la guía de atención al cliente de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.	1		X			Proyección Corporativa, Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente, y Talento Humano.	La guía contiene los procedimientos para la atención del cliente utilizados por la CREG.

## ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

### Quinto Componente - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

#### Objetivo

Implementar los lineamientos generales de la política de Transparencia y Acceso a la información pública, creada por la Ley 1712 de 2014.

#### Acciones

- Revisar el estado de la información publicada en la página web de la CREG de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.
- Establecer un plan de trabajo para continuar con la implementación de la Ley 1712 de 2014.
- Reuniones de seguimiento con la dirección ejecutiva y líderes de procesos
- Reuniones con la Secretaria de Transparencia con el fin de hacer seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014.

#### Actividades:

De acuerdo con el plan de trabajo desarrollado en la vigencia 2015 y el establecido en el 2016 se tiene en cuenta la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las Tecnologías y la guía anticorrupción:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia	Se revisó la Ley 1712 de 2014 para identificar los requisitos mínimos	Entender la norma y lineamientos a aplicar	Avance de implementación de la Ley 1712 de 2014.	Funcionarios responsables de seguimiento y líderes de procesos	2015	Se alcanzó avance importante de los requisitos mínimos
	Crear link de transparencia y acceso de la información	Link en la página web de la CREG	100%	Informática y Tecnología	2015	
	Revisar la información publicada en el portal web	Publicación de la información mínima obligatoria	90%	Funcionarios responsables de Seguimiento	2015	Se alcanzó lo planeado durante el 2015. Adicionalmente se realizaron sensibilizaciones a los funcionarios

<p>ncia Activa: implica disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos</p>						de la entidad para lograr un grado de apropiación de la ley, apoyados por la dirección ejecutiva.
	Revisar y publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura.	Publicación de la información mínima obligatoria	90%	Funcionarios responsables de Seguimiento y líderes de procesos	2015-2016	En el link de la página web se realizan los ajustes requeridos de acuerdo con la Resolución 3564 de 2015.
	Revisión y publicación de la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Publicación de la información mínima obligatoria	90%	Funcionarios responsables de Seguimiento y líderes de procesos	2015-2016	De acuerdo con seguimientos a la publicación de la información mínima requerida, tomando como base la matriz de la Procuraduría General de la Nación, se avanza en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
	Realizar reuniones con la secretaria de transparencia líder del tema	Recibir asesoría por parte de la entidad líder del tema	Una reunión segundo semestre	Asesores líderes tema Transparencia y Acceso a la Información	2016	Se coordinará una reunión para el segundo semestre de 2016.
	Realizar reuniones ejecutiva y líderes de procesos	Informar el estado de la información publicada en la web de la CREG y los ajustes requeridos para dar cumplimiento	Reuniones	Dirección Ejecutiva y Líderes de procesos	2016	En el primer semestre se realizaron seguimientos trimestrales.
	<b>Divulgación de datos abiertos</b>	Publicar en el portal web documentos en formato de datos abiertos. Adicionalmente, se debe hacer divulgación externa e internamente.	Avance de implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la Matriz de Cumplimiento suministrada por la PGN	Líderes de procesos y Comunicaciones	2015 - 2016	Desde el momento de la revisión de la ley se contempló la publicación de la información en la web en formato de datos abiertos (Word, Excel, PowerPoint)

						desde el año 2014.  Adicionalmente, se viene estructurando una campaña de divulgación acerca de la publicación de la información en datos abiertos.
	<b>Publicación de la información sobre contratación pública</b>	Publicación de los contratos en curso en el portal y vínculo al SECOP	Cumplir al 100% publicación de los contratos generados en la entidad	Subdirección Administrativa y Financiera/Gestión de Bienes y Servicios	Permanente	Se evidencia que en este ítem la entidad debe reforzar el cumplimiento de la Ley.
	<b>Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.</b>	Publicación de la información de la Estrategia de Gobierno en Línea	Avance de medición del plan de GEL sectorial 2016	Líderes de proceso	Permanente	Solicitar a Comunicaciones la divulgación en el boletín digital del cumplimiento de la publicación la información de GEL
<b>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</b> Obligación de responder las solicitudes	Aplicar el principio de gratuidad.  En caso de cobrar por la reproducción de información	Acto administrativo sobre los costos de reproducción de información	Acto administrativo publicado	Grupo de atención al ciudadano		Se da cumplimiento con la Resolución 060 de 2016, artículo 20.
	<b>Estándares del contenido y oportunidad:</b>					
	Acto de respuesta por escrito, medio electrónico o físico	Responder todas las solicitudes por escrito o medio electrónico	No. De solicitudes respondidas/No. Solicitudes presentadas	Grupo de atención al ciudadano y asesores	Permanente	Se da cumplimiento de acuerdo con el requerimiento del solicitante.
	Acto de respuesta debe ser <b>objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible</b> en formatos accesibles	Que la respuesta satisfaga las necesidades a las inquietudes presentadas por los públicos de interés	No. De quejas recibidas por respuestas a solicitudes insatisfactorias = 0	Grupo de atención al ciudadano y asesores	Trimestral	Se realizara medición a partir del tercer trimestre 2016 en adelante.

	El acto de respuesta debe ser <b>oportuno</b> . Términos Ley 1755 de 2015	Dar respuesta en los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015	Ver informes trimestrales del grupo de PQRDS	Grupo de atención ciudadano asesores	de al y	Trimestral	Control Interno realice validaciones del cumplimiento de la ley en cuanto a los términos de las peticiones.
	Acto respuesta debe informar sobre los <b>recursos administrativos y judiciales</b>	Las peticiones contemplen los recursos administrativos y judiciales que pueden aplicar los ciudadanos	Todas las peticiones contemplen los recursos administrativos y judiciales a aplicar	Grupo de atención ciudadano	de al	Permanente	Según el tipo de petición se le informa al usuario el tipo de recurso que tiene y el procedimiento a seguir en los mismos.
3. <b>Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información</b>	Registro o inventario de activos de información	Elaborar Inventario de activos de información de la entidad y publicarlo en la web CREG y en datos abiertos del estado colombiano	Inventario Activos de información con el lleno requisitos y publicarlo	Todos los procesos entidad	los	Actualizar cada vez que surjan cambios	Se tiene un inventario de activos de información de la CREG.
	Esquema de publicación de información	1. La lista de publicación mínima publica ( art. 9,10 y 11 Ley 1712 de 2014) 2. Lista de información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional 3. Información publicada 4. Información de interés para la ciudadanía	Avance de implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la Matriz de Cumplimiento suministrada por la PGN	Todos los procesos	los	Se hace seguimiento periódico a la publicación de la información.	Se cuenta con un esquema de publicación de información.
	Índice de información clasificada y reservada	Identificación de la información clasificada y reservada en el inventario de activos de información	El 100% de la información registrada en el inventario de activos de información esté debidamente	Todos los procesos	los		Se requiere la verificación jurídica del índice de información pública y reservada

			identificada como publica, clasificada y reservada			
	Mecanismo de adopción de los instrumentos de Gestión	Acto administrativo		Líder del tema y Dirección Ejecutiva	30 septiembre 2016	
	Publicación de los instrumentos en el portal de datos abiertos del estado colombiano	Publicación de los instrumentos de gestión de la información en www.datos.gov.co	100% instrumentos información publicados en el portal de datos abiertos del estado colombiano	Asesor líder del tema de Transparencia y Acceso a la Información		Se tiene publicado en www.datos.gov.co
	<b>Articulación de los instrumentos de gestión</b> (inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada) <b>con los lineamientos del Programa de Gestión Documental</b>	Articulación de los instrumentos de gestión con el programa de gestión documental, donde la información debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada) de acuerdo con los lineamientos, valoración y tiempos definidos en el programa de gestión documental	Articulación al 100% entre los instrumentos de gestión y el PGD de la entidad	Subdirector Administrativo y Financiero/Gestión Documental	Permanente	Se debe articular el Programa de Gestión Documental con los Instrumentos de Gestión de la Información.
4. <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	Divulgar la información en <b>formatos alternativos comprensibles</b>	Que la forma, tamaño, o modo en que se presenta la información pública permita visualización y consulta para los grupos étnicos y culturales del país y para personas en situación de discapacidad.	Cumplimiento del total de los requerimientos de accesibilidad de acuerdo con GEL	Proyección Corporativa /líderes procesos		Oficializar y sensibilizar el documento con los lineamientos establecidos para el acceso a la información pública.

	Adecuación <b>medios electrónicos</b> que permitan la accesibilidad a la población en situación de discapacidad	Adecuar el portal web de la entidad para la consulta de contenido y documentos a la población con discapacidad	Cumplimiento del total de los requerimientos de accesibilidad de acuerdo con GEL	Informática y Tecnología/Proyección Corporativa/líderes de proceso		La entidad cuenta con mecanismos de atención a través del Centro de Relevos para personas sordas.  También se sensibilizó para atención a personas con algún tipo de discapacidad.  Se capacitó a los funcionarios de atención al público sobre cómo atender a una persona ciega.
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Que las instalaciones cuenten con los espacios <b>físicos adecuados</b> para personas en situación de discapacidad.	Cumplimiento del total de los requerimientos de accesibilidad de acuerdo con la ley en cuanto a medios físicos			El edificio donde se encuentra la entidad cuenta con los espacios físicos de accesibilidad.
	Identificar acciones para responder a <b>solicitud de las autoridades de las comunidades,</b> para divulgar información pública en <b>diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales</b> del país.	La entidad debe responder las solicitudes de las comunidades o grupos étnicos cuando sean solicitados.	Cumplimiento del total de los requerimientos de accesibilidad de acuerdo con GEL	Todos los procesos	De acuerdo con solicitud.	La entidad tiene su versión en inglés para los contenidos de información básica en la página web.  Adicionalmente, atenderá los requerimientos de algún grupo de interés en el idioma y lengua que se requiera.
<b>5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b> Informe de solicitudes de	Número de solicitudes <b>recibidas</b>	Relacionar en el informe trimestral de peticiones el número de solicitudes recibidas	100%	Grupo de atención al ciudadano	Trimestral	

<b>acceso a la información</b>	Número de solicitudes que fueron <b>trasladadas</b> a otra institución	Relacionar en el informe trimestral de peticiones el número de solicitudes trasladadas a otra entidad	Informe de traslado a otras entidades	Grupo de atención al ciudadano		La entidad cumple con estas condiciones en los informes trimestrales que se generan de las peticiones que llegan a la entidad. Adicionalmente, Control Interno hace monitoreo
	El <b>tiempo de respuesta</b> a cada solicitud	Indicar en el informe tiempo de respuesta de cada solicitud, las cuales deben estar dentro del tiempo de ley.	100%	Grupo de atención al ciudadano		
	Número de solicitudes en las que se <b>negó el acceso</b> a la información.	Relacionar en el informe trimestral de peticiones el número de solicitudes recibidas	Informe de solicitudes que se negó acceso a la información	Grupo de atención al ciudadano		

## ESTRATEGÍA DE INICIATIVAS ADICIONALES

### Sexto Componente – Iniciativa Adicionales

La entidad con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, ha elaborado un plan de trabajo a desarrollar para la vigencia 2016, como iniciativas tendientes a contribuir a combatir y prevenir la corrupción en la Entidad, la cual se describe a continuación:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Código de ética con los lineamientos claros y precisos sobre conflicto de intereses, canales de denuncias de hechos de	Revisar el código de ética actual y realizar los ajustes necesarios	Código de ética actualizado y divulgado	Documento actualizado	Planeación Estratégica y demás procesos	Realizar la revisión de las resoluciones y documentos que adoptan el código de ética y el código de buen gobierno y

corrupción y mecanismos de protección al denunciante y unidades de atención inmediata						de ser necesario ajustar los cambios en dichos documentos
Canales de denuncias hechos de corrupción	La entidad debe contar con una línea de atención de denuncias, la cual debe estar registrada en la página web	Línea de atención denuncias		Grupo de atención de denuncias		La entidad cuenta con una línea de atención de denuncias
	La entidad debe contar con un correo electrónico exclusivo para denuncias y que se pueda acceder desde la página web de la CREG	Correo electrónico que permita poner una denuncia		Grupo de atención de denuncias		La entidad cuenta con un correo electrónico exclusivo para denuncias
	La entidad debe contar con recurso humano capacitados para atender las denuncia	Atención denuncias de forma oportuna	Capacitar personal para recibir las denuncias	Funcionarios encargados de recibir las denuncias		Se cuenta con personal para recibir las denuncias y para gestionarl
Mecanismos para la protección al denunciante y Difusión y divulgación	Se debe contar con los protocolos de protección al denunciante	Lineamientos con los protocolos de protección al denunciante	Documento	Grupo de atención ciudadano		Elaboración del protocolo
	La entidad debe contar con mecanismos de reacción inmediata de acuerdo con la denuncia	La entidad debe contar con mecanismo que permitan gestionar las denuncias	Mecanismos de protección al denunciante	Grupo de atención ciudadano		Elaboración del protocolo

De la misma forma, el área de recursos humanos ha realizado un plan de trabajo con el fin de mejorar el reporte de información en el SIGEP con el fin de fortalecer la transparencia en la entidad y la cual se presenta a continuación:

Actividad	Meta	Programación				Responsables	Observaciones
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Inducción a los nuevos funcionarios para el diligenciamiento de la hoja de vida en el SIGEP		X	X	X	X	Talento Humano	Esta actividad se realiza de acuerdo a las posesiones de funcionarios en la CREG
Sensibilización a los antiguos funcionarios sobre el uso del aplicativo SIGEP para la actualización de la hoja de vida			X			Talento Humano	Primer trimestre de cada año
Seguimiento de los reportes del SIGEP con el fin de verificar la vinculación de las hojas de vida con sus respectiva actualización en el SIGEP			X		X	Talento Humano	Ninguna
Articulación con el DAFP para el seguimiento de la actualización de las hojas de vida del SIGEP.			X			Talento Humano - DAFP	Ninguna