



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017

Bogotá, enero de 2017

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 20111 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:

Primer Componente:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS 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		
Elaboración del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2017	Mapa de riesgo consolidado	X				Planeación / Control Interno / Líderes de proceso	Actualización y ajuste al mapa de riesgo de corrupción
Realizar el monitoreo periódico del mapa de riesgo establecido.	Presentación informes de seguimiento		X	X	X	Control Interno	Publicación del seguimiento en el portal web de la Entidad y en la Intranet.
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.

Diseñar estrategia de comunicación interna y externa, para socializar la política de Anticorrupción adoptada por la entidad	Una estrategia y sus respectivas piezas de comunicación diseñadas y aprobadas.	X				Comunicaciones / Planeación / Gestión Humana / Grupo de atención al ciudadano	
Implementación de la estrategia de comunicación para socializar la política de Anticorrupción adoptada por entidad.	Realizar 2 sesiones de trabajo con funcionarios y contratistas de la entidad para socializar la estrategia de la política anticorrupción.		X		X	Comunicaciones / Planeación / Gestión Humana	Se programa una sesión finalizando el primer semestre y una segunda sesión finalizando el segundo semestre. (Se adjuntarán como soporte las actas de reunión y las piezas elaboradas)
Realizar reuniones de seguimiento y mejora a la Implementación de la estrategia de comunicación a la política de Anticorrupción y su impacto.	Documentos actualizados y publicados		X		X	Comunicaciones / Planeación / Gestión Humana / Grupo de atención al ciudadano	Se dejan como soporte las actas de reunión y su plan de mejora

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, el levantamiento del 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, por 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 riegos de corrupción cuando las auditorias independientes de gestión a los procesos así lo ameriten.

El mapa de riesgo de corrupción se presenta a continuación:

MAPA DE RIEGO DE CORRUPCIÓN 2017

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 y 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 mas empresas	2	4	A	Los proyectos regulatorios, son revisados por el Experto Líder, el Comité de Expertos y el cuerpo colegiado	1	3	M	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 parciales para favorecer o perjudicar el proceso auditado y a su responsable.	2	3	M	Se cuenta con un plan anual de auditorías aprobado por el comité de control interno, al cual se le presentan los informes y seguimientos consolidados de las auditorías íntemas realizadas. Se presenta el plan de auditoría a cada proceso, donde se especifica el objeto, alcance cronogramas, adicionalmente se realizan reuniones de conciliación de resultados antes del informe final.	1	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 y se registran en el informe final. Se realiza seguimiento periodico al plan de mejoramiento elaborado por 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 periodicamnete	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

Segundo Componente

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, no presentaba trámites inscritos en el SUI, pero a través de las reuniones sostenidas con el personal de apoyo del DAFP, ha venido realizando ejercicios de que permitan analizar y definir trámites y otros procesos de cara a la atención al ciudadano, como resultado de estas reuniones, la Comisión plantea una estrategia que permita identificar, definir y matricular, los trámites en el sistema SUI, la cual se plantea bajo las siguientes acciones:

ACTIVIDADES	META	PROGRAMACIÓN				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		1 TRIM	2 TRIM	3 TRIM	4 TRIM		
Creación de usuarios ante DAFP	1	X				Planeación/Director Ejecutivo	Debe enviarse al 31 de enero de 2017 al DAFP
Creación de usuarios y roles en el SUI	1	X				Planeación	Segunda semana de febrero de 2017
Solicitar capacitación en el sistema SUI	1	X				Planeación	Se solicita a la tercera semana de febrero de 2017
Definir criterios de priorización de trámites y servicios a racionalizar	1	X				Planeación / Líderes de proceso de trámite y Opas a racionalizar	
Realizar seguimiento al avance del trámite y de la Opas	1	X	X			Planeación	Seguimiento al avance de al proceso de trámite y Opas y su matrícula ante el SUI
Documentar los trámites a intervenir según priorización realizada.	1	X	X			Planeación / Líderes de proceso de trámite y Opas a racionalizar	
Diseñar un Plan de divulgación interna y externa de difusión del trámite la Opas				X			
Realizar seguimientos y ajustes a los trámites y/u Opas, en el sistema SUI. si existe				X	X	Planeación	

necesidad racionalizar	de							
---------------------------	----	--	--	--	--	--	--	--

Tercer componente

RENDICIÓN DE CUENTAS

Garantizar el desarrollo de una regulación oportuna, independiente, transparente y sustentable.

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 DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

Espacios de dialogo de doble vía con la ciudadanía

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.	Presentación aprobación en Comité de PDA para su publicación.
Realizar talleres explicativos de las propuestas regulatorias de la CREG, como mecanismo de dialogo de doble vía con las ciudadanía y públicos de interés.	10	X	X	X	X	Comité de Expertos, asesores, Proyección Corporativa.	Se realizarán de acuerdo con la Agenda Regulatoria indicativa. Se debe asegurar la publicación de los contenidos en el portal web
Realizar audiencias públicas temáticas para la expedición de resoluciones de propuestas tarifarias y metodologías remuneratorias, como mecanismo de dialogo de doble vía con las ciudadanía y públicos de interés	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 2017.
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	Proyección Corporativa.	De acuerdo con programación del DNP.
Elaborar y publicar el informe de gestión 2016 con información de calidad y en lenguaje comprensible.	1	X		X		Comité de Expertos, asesores, Subdirección Administrativa y Financiera, Planeación Estratégica y Proyección Corporativa.	Descripción de las actividades misionales y de apoyo de la entidad durante la vigencia 2016. Publicado en la web el 31 de enero de 2017 y actualizado 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 en plan de trabajo con vocales de control.
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 en el plan de trabajo.
Realización de piezas de comunicación para sensibilizar a funcionarios de la entidad con respecto al conocimiento 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 la participación en las actividades de rendición de cuentas, audiencias temáticas y talleres mediante la utilización de tecnologías de la información.	4	X	X	X	X	Comité de Expertos, Dirección Ejecutiva y proceso Proyección corporativa y relaciones con el entorno.	Actividad permanente. Se desarrollarán de acuerdo con los cronogramas establecidos.

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 diálogo y la retroalimentación recibida en las audiencias públicas de rendición de cuentas y audiencias temáticas.	2		X		x	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Las encuestas se elaborarán en las audiencias realizadas y su medición se hará de forma acumulativa semestralmente, de modo tal que permita conocer su percepción con respecto a la calidad de la información suministrada, del diálogo y la retroalimentación recibida
Divulgación interna y externa del resultado de las encuestas y análisis de la participación ciudadana en los espacios habilitados para rendir cuentas	2		x		x	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Se entrega un informe semestral 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

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
Emisión de píldoras informativas y elaboración de piezas gráficas impresas y digitales para web y públicos internos.	4	X	X	X	X	Proyección Corporativa	Ninguna

Cuarto componente

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2017.

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.
Expedir la resolución única para cada uno de los sectores regulados.	1				X	Comité de expertos y asesores.	Inicialmente se expedirá la resolución única para el sector de energía eléctrica.

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 Tecnología 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
Lineamientos de Transparencia	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	Revisión trimestral	En el link de la página web se realizan los ajustes requeridos de acuerdo con la

Activa: implica disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos						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	Revisión trimestral	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 de proceso	2017	Se coordinará una reunión para el segundo semestre de 2017.
	Realizar reuniones dirección 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	2017	Se realizarán 2 reuniones en cada semestre de 2017.
Divulgación de datos abiertos	Revisar y verificar que los contenidos se Publiquen en el portal web en formato de datos abiertos. Adicionalmente, se debe hacer divulgación	Continuar con la implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la Matriz de Cumplimiento suministrada por la PGN	Líderes de procesos y Comunicaciones	2017	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).	

		externa e internamente.				
	Publicación de la información sobre contratación pública	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	Seguimiento al cumplimiento de las publicaciones para de acuerdo con lo establecido en la Ley.
	Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de la información de la Estrategia de Gobierno en Línea	Avance de medición del plan de GEL sectorial 2017	Líderes de proceso	Permanente	Divulgar en los canales de comunicación de la entidad la información establecida en la estrategia de GEL
	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	2017	De ser necesario, expedir y publicar acto administrativo con los costos por reproducción de información.
Estándares del contenido y oportunidad:						
	Acto de respuesta por escrito, medio electrónico o físico	Responder todas las solicitudes por escrito o medio electrónico	No. De solicitudes respondidas/N o. Solicitudes presentadas	Grupo de atención al ciudadano y asesores	Permanente	Se debe dar cumplimiento de acuerdo con el requerimiento del solicitante.
	Acto de respuesta debe	Que la respuesta		Grupo de atención al		

	ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles	satisfaga las necesidades a las inquietudes presentadas por los públicos de interés	No. De quejas recibidas por respuestas a solicitudes insatisfactorias = 0	ciudadano y asesores	Trimestral	Realizar y publicar la medición trimestral.
	El acto de respuesta debe ser oportuno . 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 al ciudadano y asesores	Trimestral	Control Interno realizará validaciones del cumplimiento de la ley en cuanto a los términos de las peticiones.
	Acto respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales	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 al ciudadano	Permanente	Según el tipo de petición se informará al usuario el tipo de recurso que tiene y el procedimiento a seguir en los mismos.
	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	Actualizar cada vez que surjan cambios	Actualizar el inventario de activos de información de la CREG.
		La lista de publicación mínima pública (art. 9,10 y 11 Ley 1712 de 2014) Lista de información				

1. Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	Esquema de publicación de información	publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional 1. Información publicada 2. 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	Permanente	Realizar seguimiento para dar cumplimiento al esquema de publicación de la 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 identificada como pública, clasificada y reservada	Todos los procesos	Permanente	Se realizará la verificación por parte del área jurídica del índice de información pública y reservada	
	Publicación de los instrumentos de gestión de la información 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		Permanente	Realizará validación y actualización de los instrumentos publicados en el portal www.datos.gov.co
		Articulación de los instrumentos de gestión con el programa de					

	Articulación de los instrumentos de gestión (inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada) con los lineamientos del Programa de Gestión Documental	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. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles	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	Permanente	Oficializar y sensibilizar el documento con los lineamientos establecidos para el acceso a la información pública.
	Adecuación medios electrónicos 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. Sensibilizaran los funcionarios para atender a personas con

						algún tipo de discapacidad.
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Que las instalaciones cuenten con los espacios físicos adecuados 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 solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales 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.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública Informe de solicitudes de acceso a la información	Número de solicitudes recibidas	Relacionar en el informe trimestral de número de solicitudes recibidas	100%	Grupo de atención al ciudadano	Trimestral	
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Relacionar en el informe trimestral de número de solicitudes trasladadas a otra entidad	Informe de traslado a otras entidades	Grupo de atención al ciudadano	Trimestral	Elaborar informes trimestrales de las peticiones que llegan a la entidad. Adicionalmente, Control Interno hace monitoreo

	El tiempo de respuesta 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 ciudadano	de al Trimestral
	Número de solicitudes en las que se negó el acceso 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 ciudadano	de al Trimestral

ESTRATEGÍA DE INICIATIVAS ADICIONALES

Iniciativas 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 2017, 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 corrupción y mecanismos de protección al denunciante y unidades 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 de ser necesario ajustar los cambios en

atención inmediata.					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

<p>Esquema de publicación de las resoluciones en página web</p>	<p>La entidad implementará un formato de uso interno para la identificación de las resoluciones, de tal manera que en el momento de su publicación en la página web se facilite al ciudadano la búsqueda de la información.</p>	<p>Publicación segmentada en página web de las resoluciones que se expidan a partir de 2017.</p>	<p>Publicación en página web</p>	<p>Expertos, asesores, y los procesos de Proyección Corporativa, e Informática y Tecnología.</p>	<p>Resoluciones de 2017 publicadas en página web</p>
-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------