

	Nombre del Proceso	Código: BS-FT-008
	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión:4
Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 30/09/2016
	RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Páginas: 1 de 1

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

30/11/2017 11:16:18

No. RADICACION I-2017-006337

No. REFERENCIA E-2017-011015

No. FOLIOS 1 ANEXOS NO

NOMBRE CONTRATISTA	IDENTIFICACIÓN	CONTRATACIÓN No.
Yanhaas S.A. ✓	830.000.889-1 ✓	2017-098 ✓

PLAZO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	CDP No.	CRP No.
2 meses	31 de octubre de 2017	31 de diciembre de 2017	24517 ✓	104017 ✓

DESCRIPCION DEL PRODUCTO A RECIBIR	ENTREGA PARCIAL	ENTREGA DEFINITIVA	OBSERVACIONES
Diagnosticar y medir la percepción del proceso misional de regulación por parte de los clientes externos de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), y proponer una estrategia en la que se identifiquen oportunidades de mejora con base en los resultados de medición.	x		

VALORACIÓN DEL PRODUCTO ENTREGADO	CUMPLE
CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL (LOS) PRODUCTO (S)	x
FUNCIONALIDAD DEL PRODUCTO, SI APLICA	x
APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA OFRECIDA, SI APLICA	x
VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN, SI APLICA	x
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA	x

INFORME DEL SUPERVISOR (indicar el beneficio e impacto para la CREG)

El proveedor entregó de manera oportuna los requerimientos definidos por la Comisión en el contrato y llevó a cabo las reuniones establecidas de acuerdo con las condiciones del numeral 3.1 del contrato CREG 2017-098 tal y como se presenta en el siguiente cuadro:

3.1. Diagnóstico:

No. Ítem	Requerimientos	Soporte
3.1.1	Tomar como referente los últimos dos (2) estudios de percepción realizados por la CREG con el fin de determinar, hasta donde sea posible, una línea base que permita darle continuidad a las mediciones realizadas en años anteriores.	El proveedor recibió vía correo electrónico el día 01/11/2017 los estudios realizados con anterioridad, los cuales les han servido de base para llevar a cabo los diferentes pasos dentro del proceso.

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

	Nombre del Proceso	Código: BS-FT-008
	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión:4
Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 30/09/2016
	RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Páginas: 2 de 1

		Ver acta de reunión I-2017-005651.
3.1.2	Segmentar los grupos de interés clave para el desarrollo de la medición de acuerdo con la caracterización de usuarios que provea la CREG.	Los grupos de interés fueron segmentados tal y como se muestra en el informe entregado por Yanhaas con el número de radicado E-2017-011014.
3.1.3	<p>Para realizar el estudio de percepción se requiere un muestreo significativo para un mayor alcance de los objetivos propuestos. En tal sentido se propone un grupo objetivo de quinientas (500) personas. La herramienta que propone la CREG para este análisis es la entrevista consultiva, y/o las que el proveedor considere pertinentes para el cumplimiento del objeto del contrato.</p> <p>La CREG entregará la base de datos disponible en la Entidad y el contratista tendrá como función depurarla y complementarla, al igual que establecer contacto con las empresas, entidades y usuarios para llevar a cabo las entrevistas en las principales ciudades del país (para realizar las entrevistas en otras ciudades del país se podrán emplear tecnologías de la información o hacerlas de manera presencial).</p> <p>Mantener estricta reserva y la confidencialidad sobre las bases de datos que entregue la Comisión para el desarrollo de la medición de la percepción</p>	<p>Se llevó a cabo una reunión con Yanhaas el día 09/11/2017 en la CREG con el fin de revisar la base de datos actual, de acuerdo con los resultados de esta reunión se envió a Yanhaas la base definitiva el 10/11/2017.</p> <p>Ver acta de reunión I-2017-006336</p>
3.1.4	Realizar reuniones con los expertos y con los líderes de los procesos involucrados con el fin de determinar y analizar las variables que se tendrán en cuenta para las mediciones de satisfacción y percepción.	Yanhaas se reunión con los expertos comisionados en el comité realizado el 07/11/2017 de acuerdo con el acta de comité de expertos 72 con número de radicado I-2017-005886. En esta reunión se definió realizar una prueba piloto con las herramientas de recolección de información, el resultado de la prueba se encuentra plasmado en el informe

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Código: BS-FT-008 Versión: 4
	Nombre del Formato RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Fecha última revisión: 30/09/2016 Páginas: 3 de 1

		radicado con el número E-2017-011014. Adicional llevó a cabo reuniones con la asesora designada por los expertos el día 09/11/2017 de acuerdo con el acta de reunión I-2017-006336.
3.1.5	Con base en el diagnóstico realizado, presentar el cronograma de trabajo y la estrategia para la intervención con los grupos de interés la cual debe especificar, entre otros aspectos, los instrumentos convenientes para la medición de la percepción del proceso misional de la CREG, así como los cuestionarios a realizar.	Yanhaas entregó de manera periódica al supervisor del contrato avances en cuanto a cronograma de trabajo, estrategia de intervención e instrumentos de medición. Los documentos aprobados se relacionan en el informe entregado con número de radicado E-2017-011014.

EVALUADOR (si aplica)		FECHA	SUPERVISOR		FECHA
NOMBRE:			NOMBRE: Ricardo Santamaría Daza		30/11/2017
FIRMA:			FIRMA: 		

VERIFICACION POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:

DOCUMENTO PARA PAGO	SOPORTES
FACTURA O CUENTA DE COBRO No.8609 ✓	Informe (E-2017-011014) ✓ <i>TD-I-2017-006336</i> ✓
VALOR: \$35.693.000 ✓	Anexos (CD, planos, carpeta) -
<i>RECURSO 16</i>	Copia pago parafiscales -
	Copia pago EPS y AFP -
	Otro (cuál) <i>CERTIFICADO REVISOR FISCAL</i> ✓

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		FECHA
NOMBRE: <i>JAMES SANDER BARRÓN</i>		<i>30/11/2017</i>
FIRMA: 		

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

