

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014
OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO AL 30 DE ABRIL DE 2014

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD PLANEADA:	INICIO	FINALIZ.	Avance (%)		Responsable (s)	Acciones adelantadas:	Entregable
					abr-14				
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Coordinación de Planeación	Revisión del mapa de riesgos de corrupción	01-ene-14	28-feb-14	100%		Lizette Garay / Diana Wilches	Se revisó en su totalidad el mapa de riesgos de la CRC, incluyendo los riesgos de corrupción. Se logró la implementación del mapa de riesgos en el aplicativo de Gestión Estratégica, lo que permitirá su consulta actualización permanente por parte de los responsables.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la intranet (herramienta de gestión): http://192.168.0.198/balanceTool/portal/index.php#
		Seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción	01-ene-14	31-dic-14	100%		Lizette Garay / Diana Wilches		
		Implementación del mapa de riesgos en la herramienta de Gestión Estratégica	01-ene-14	31-mar-14	100%		Lizette Garay / Diana Wilches		
		Divulgación y sensibilización a los funcionarios de la CRC sobre el mapa de riesgos de la Entidad	01-abr-14	30-abr-14	100%		Lizette Garay / Diana Wilches		
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Coordinaciones de Solución de controversias y Atención al Cliente	Revisión del trámite de homologación de terminales	01-ene-14	31-dic-14	Entre 81% y 99%		Ricardo Ospina		
		Revisión de la información de trámites publicada en Portal del Estado Colombiano	01-ene-14	30-jun-14	100%		Ricardo Ospina		
		Divulgación del mapa de recursos de identificación, para que los operadores y ciudadanos hagan uso del mismo	01-ene-14	30-jun-14	Entre 41% y 80%		Ricardo Ospina		Esta pendiente por migración de la nueva página de la CRC
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Coordinación de Planeación	Definir fecha de mesas de trabajo y de audiencia de rendición de cuentas	01-abr-14	30-sep-14	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	La audiencia de rendición de cuentas se llevó a cabo el 29 de abril de 2014.	http://www.crc.gov.co/index.php?idcategoria=65882
		Definir campaña de divulgación	01-abr-14	30-sep-14	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	La divulgación y convocatoria se hizo mediante invitaciones personalizadas a vocales y organismos de control y otras partes interesadas del gobierno nacional y del sector TIC, la página web de la Entidad, medios de comunicación impresos y audiovisuales como los canales nacionales de televisión, pública y privada.	
		Convocatoria	01-abr-14	30-sep-14	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches		
		Realización de la Audiencia - Publicación de Conclusiones	01-abr-14	31-oct-14	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	La audiencia de rendición de cuentas correspondiente a la gestión durante el año 2013, se llevó a cabo el 29 de abril de 2014 en horas de la mañana.	
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coordinación de Atención al Cliente	Migración de la página Web para fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.	01-ene-14	30-jun-14	Entre 41% y 80%		Ricardo Ospina / Mariana Sarmiento	Esta pendiente por migración de la nueva página de la CRC. Se plantea ajustar la meta a 30 de septiembre	
		Implementar una herramienta que le permita al ciudadano interponer su solicitud directamente ante el proveedor, mediante el uso de la página web de la CRC	01-ene-14	30-jun-14	Entre 41% y 80%		Ricardo Ospina / Mariana Sarmiento	Esta pendiente por migración de la nueva página de la CRC. Se plantea ajustar la meta a 30 de septiembre	
		Realización de al menos 4 mesas de trabajo o foros de temas de interés para los ciudadanos	01-ene-14	31-dic-14	100%		Ricardo Ospina / Pilar Torres	Se han realizado a la fecha 2 mesas, una en Tunja y otra en Malambo	
		Revisar y actualizar el menú de atención telefónica	01-abr-14	30-jun-14	100%		Ricardo Ospina / Ismael Rojas		
		Implementación de una herramienta de inteligencia artificial, como un mecanismo adicional de atención a las consultas de los usuarios	01-may-14	31-dic-14	Entre 1% y 40%		Ricardo Ospina / Ismael Rojas	En proceso de definición de especificaciones	
		Revisar y actualizar el menú de atención telefónica de la CRC	01-abr-14	30-abr-14	Entre 41% y 80%		Ricardo Ospina / Ismael Rojas	Esta pendiente por migración de la nueva página de la CRC. Se plantea ajustar la meta a 30 de septiembre	

Responsable del seguimiento: **Diego Hernán Marín Tabares - Coordinador de Control Interno**