

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014
Ley 1474 de 2011 (Artículo 73)
OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN AL FINALIZAR DICIEMBRE DE 2014

13 de enero de 2015

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD PLANEADA:	INICIO	FINALIZ.	dic-14	Responsable (s)	Acciones adelantadas:
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	Actividad realizada en el I trimestre
		Seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción	01-ene-14	31-dic-14	100%	Lizette Garay / Diana Wilches	Se realiza cada trimestre en los informes de desempeño
		Implementación del mapa de riesgos en la herramienta de Gestión Estratégica	01-ene-14	31-mar-14	100%	Lizette Garay / Diana Wilches	Actividad realizada en el I trimestre
		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	Se realizó esta actividad durante el mes de abril
ESTRATEGIA ANITRÁMITES	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	El proyecto se encuentra en fase de respuesta a comentarios. Teniendo en cuenta que el proyecto por tratarse de una norma técnica debe ser enviado a la OMC, se continuará trabajando en el mismo durante 2015
		Revisión de la información de tramites publicada en Portal del Estado Colombiano			100%	Ricardo Ospina	Se realizó revisión y validación con el portal del estado Colombiano
		Divulgación del mapa de recursos de identificación, para que los operadores y ciudadanos hagan uso del mismo	01-ene-14	30-jun-14	100%	Ricardo Ospina	Se realizó capacitación a los asesores en el mes de marzo, y así mismo, en la Web se incluyó una nota de divulgación sobre la herramienta durante el II trimestre
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.
		Definir campaña de divulgación	01-abr-14	30-sep-14	100%	Yamile Mateus / Diana Wilches	
		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	El 29 de mayo de 2014 se publicaron las memorias de la Audiencia de Rendición de Cuentas.
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	100%	Ricardo Ospina / Mariana Sarmiento	Ya finalizó, se realizó migración y se dio al servicio el 30 de septiembre de 2014.
		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	100%	Ricardo Ospina / Mariana Sarmiento	Ya finalizó, se realizó migración y se dio al servicio el 30 de septiembre de 2014.
		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 mesas en Tunja, Malambo, Popayan, Leticia, Tumaco, Girardot y Bogotá
		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	100%	Ricardo Ospina	Se implementó la herramienta y ya se encuentra publicada en la web para uso de los ciudadanos.
		Cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del NSU tendientes a fortalecer la atención a los usuarios		31-dic-14	100%	Ricardo Ospina	Se han realizado las actividades de acuerdo con el Plan
		Revisar y actualizar el menu de atención telefónica de la CRC	01-abr-14	30-abr-14	Entre 41% y 80%	Ricardo Ospina	Se encuentra en estado de actualización de acuerdo con los links de la nueva página de la CRC. Se está elaborando el menu telefónico y la idea es que se ponga en funcionamiento en el segundo trimestre de 2015

RESPONSABLE DE ESTE SEGUIMIENTO:

Diego Hernán Marín Tabares
Coordinador de Control Interno