

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AÑO: 2014

PUBLICACIÓN DEL PLAN: ENERO 2014

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDADES	Fecha inicio	Fecha Finalización	Responsable	Anotaciones
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Coordinación de Planeación	Revisión del mapa de riesgos de la CRC	01-ene-14	28-feb-14	Lizette Garay / Diana Wilches	
		Seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción de la CRC	01-ene-14	31-dic-14	Lizette Garay / Diana Wilches	
		Implementación del mapa de riesgos en la herramienta de Gestión Estratégica de la CRC	01-ene-14	31-mar-14	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	Lizette Garay / Diana Wilches	
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Coordinación de Atención al Cliente	Revisión del trámite de homologación de terminales	01-ene-14	31-dic-14	Ricardo Ospina	
		Revisión de la información de tramites publicada en Portal del Estado Colombiano	01-ene-14	30-jun-14	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	Ricardo Ospina	
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-abr-14	Yamile Mateus / Diana Wilches	
		Definir campaña de divulgación	01-abr-14	30-abr-14	Yamile Mateus / Diana Wilches	
		Convocatoria	01-abr-14	30-mar-14	Yamile Mateus / Diana Wilches	
		Realización de la Audiencia - Publicación de Conclusiones	01-abr-14	30-may-14	Yamile Mateus / Diana Wilches	
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CUIDADANO	Coordinación de Atención al Cliente	Migración de la página Web para fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.	01-ene-14	30-jun-14	Ricardo Ospina / Mariana Sarmiento	
		Implementar una herramienta que le permita al ciudadano interponer su solicitud directamente ante el proveedor, a través de la Web de la CRC	01-ene-14	30-jun-14	Ricardo Ospina / Mariana Sarmiento	
		Realización de al menos 4 mesas de trabajo o foros de temas de interés para los ciudadanos	01-ene-14	31-dic-14	Ricardo Ospina / Pilar Torres	
		Cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del NSU tendientes a fortalecer la atención a los usuarios	01-feb-14	31-dic-14	Ricardo Ospina	
		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	Ricardo Ospina	
		Revisar y actualizar el menu de atención telefónica de la CRC	01-abr-14	30-abr-14	Ricardo Ospina / Ismael Rojas	

Consolidación del documento:

Cargo: Coordinadora de Planeación
Nombre: Diana Wilches Torres

Firma:

Seguimiento de la estrategia:

Cargo: Coordinador de Control Interno
Nombre: Diego Hernán Marín

Firma: