

Objetivo general:

Establecer una herramienta de gestión institucional, a través de la formulación, desarrollo y seguimiento de actividades orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción y de atención a la ciudadanía en la vigencia 2022.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar, analizar y controlar los riesgos de corrupción.
- ✓ Desarrollar la estrategia de racionalización de trámites.
- ✓ Elaborar, ejecutar y evaluar la estrategia anual de Rendición de Cuentas.
- ✓ Desarrollar acciones para fortalecer los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.
- ✓ Fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Política de Administración de Riesgos	Revisar y Actualizar de la Política de Administración de Riesgos de la CRC.	Una (1) Política de Administración de Riesgos Actualizada	Número de políticas actualizadas	Coordinación de Planeación Estratégica	1/02/2022	31/07/2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar de la matriz de riesgos de corrupción de la CRC.	Una (1) matriz de riesgos de corrupción para la Vigencia 2022	Número de matriz de riesgos actualizada	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	31/01/2022
Consulta y divulgación	Consultar con los grupos de valor sobre la matriz de riesgos de corrupción identificados por la CRC.	Una (1) publicación de la matriz de riesgos de corrupción para consulta de los grupos de valor	Número de publicaciones de la matriz de riesgos de corrupción para consulta de los grupos de valor	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	31/01/2022
	Divulgar la política de administración de riesgos en la Intranet y en la Página Web de la CRC.	Una (1) publicación para divulgar la política en la Intranet y una (1) en la página Web de la CRC	Número de publicaciones de la Política en la Intranet y en la Página Web	Coordinación de Planeación Estratégica	15/12/2021	31/07/2022
	Divulgar la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y en la Página Web de la CRC.	Una (1) publicación para divulgar la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y una (1) en la página Web de la CRC	Número de publicaciones de la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y en la Página Web	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	31/01/2022
Monitorio y revisión	Monitorear y revisar de manera periódica la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción.	3 Monitoreos y revisiones trimestrales de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción	Número de monitoreo y revisiones de los riesgos	Coordinación de Planeación Estratégica	1/03/2022	30/12/2022
Seguimiento	Evaluar el mapa de riesgos de corrupción y la actualización de la política de administración de Riesgos de la CRC.	Un (1) informe de recomendaciones producto de la evaluación independiente al mapa de riesgos y la política de administración de riesgos	Número de evaluaciones (Informes de recomendaciones producto de la evaluación independiente al mapa de riesgos y la política de administración de riesgos)	Oficina de Control Interno	1/04/2022	30/12/2022

Componente 2: Racionalización de Trámites									
Nº	Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficio a la Ciudadanía y/o Entidad	Responsable	Fecha	
								Inicio	Fin
1	Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Tecnológica	Automatización	Se realiza por medio de correo electrónico y se da respuesta a la entidad interesada para que surta el proceso de codificación del contenido.	Interoperabilidad con RTVC para garantizar menos pasos a los interesados para la realización del trámite. Nuevo formulario en el portal de trámites para realizar la solicitud en línea.	Reducción en el tiempo del trámite. Reducción en pasos que realiza la entidad interesada para realizar el trámite. Se realiza en el portal de trámites y completamente en línea.	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	1/02/2022	30/12/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNIO DE 2022



Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía.	Un (1) documento publicado	Número de documentos publicados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/12/2021	31/01/2022
	Publicar el Informe de Gestión de la CRC, vigencia 2021.	Un (1) documento publicado	Número de documentos publicados	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	31/03/2022
	Publicar los logros e hitos de la CRC.	Un (1) informe de las publicaciones de logros o hitos trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Número de informes de las publicaciones de logros o hitos trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar reuniones virtuales y/o presenciales con la comunidad o grupos sociales como Vocales de Control, para dar a conocer la normatividad en materia de Régimen de Protección al Usuario.	3 reuniones virtuales y/o presenciales realizadas	Número de reuniones virtuales y/o presenciales realizadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/06/2022	30/12/2022
	Realizar socializaciones virtuales y/o presenciales con los grupos de valor de la CRC sobre los proyectos de la Agenda Regulatoria.	4 socializaciones virtuales y/o presenciales	Número de socializaciones virtuales y/o presenciales realizadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/06/2022	30/12/2022
	Desarrollar la audiencia rendición de cuentas de la CRC.	Una (1) audiencia rendición de cuentas desarrollada	Número de audiencias de rendición de cuentas desarrolladas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/03/2022	29/07/2022
	Formar a la ciudadanía a través de los cursos virtuales "Comunicados Como Es", "Con ojo crítico. Recepción Crítica de Contenidos" y "Hazte audiovisual. Generación de Audiovisual Ciudadano".	1500 inscritos en cursos virtuales	Número de inscritos en cursos virtuales	Coordinación Innovación y Prospectiva Regulatoria / Contenidos Audiovisuales	1/01/2022	30/12/2022
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Involucrar a los grupos de valor en la construcción de los proyectos regulatorios.	Un (1) informe de documentos publicados para comentarios por parte de los grupos de valor a los proyectos regulatorios trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Política Regulatoria y Competencia)	Número de informes de documentos publicados para comentarios por parte de los grupos de valor a los proyectos regulatorios trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Política Regulatoria y Competencia)	Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	1/01/2022	30/12/2022
	Involucrar a los grupos de valor en los temas a tratar en la audiencia de rendición de cuentas.	Una (1) encuesta de participación publicada a través de la página web a los grupos de valor	Número de encuestas publicadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/03/2022	29/07/2022
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar la satisfacción de los grupos de valor de la audiencia de rendición de cuentas.	Un (1) informe con el resultado consolidado de las calificaciones de las encuestas aplicadas de satisfacción (Informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas)	Número de informes con el resultado consolidado de las calificaciones de las encuestas aplicadas de satisfacción (Informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas)	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	1/07/2022	29/07/2022
	Definir un plan de mejoramiento, de acuerdo con los resultados de la evaluación de la satisfacción de los grupos de valor de la estrategia de rendición de cuentas.	Un (1) plan de mejoramiento definido	Número de planes de mejoramiento definidos	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	1/12/2021	30/12/2022
	Elaborar y publicar el informe de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Un (1) informe de la audiencia pública de rendición de cuentas elaborado y publicado	Número de informes elaborados y publicados	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	1/07/2022	30/09/2022

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Informar a la alta dirección sobre la gestión de la atención a la ciudadanía, por medio de los informes trimestrales de desempeño.	4 reuniones de informes trimestrales de desempeño	Número de reuniones de informes trimestrales de desempeño	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
Fortalecimiento de los canales de atención	Cumplir el plan de mejoramiento frente a los resultados de la medición del NSU	Plan de mejoramiento NSU cumplido (100%)	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento	Coordinación de Planeación Estratégica	15/01/2022	30/12/2022
	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio a la ciudadanía para asegurar su accesibilidad.	Ajustes razonables a los espacios físicos realizados (100%)	Porcentaje de avance en los ajustes razonables a los espacios físicos realizados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/05/2022	31/10/2022
	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento del asistente virtual.	4 revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Número de revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022

Talento Humano	Sensibilizar a los funcionarios de la CRC sobre temas de servicio a la ciudadanía.	2 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
	Sensibilizar a los funcionarios en temas de discapacidad para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad (INCI, INSOR y Centro de Relevó).	3 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Coordinación de Relacionamento con Agentes /Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
	Realizar sesiones de formación a los agentes que interactúan con la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.	5 sesiones de formación	Número de sesiones de formación	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
Normativo y procedimental	Implementar respuestas automáticas de correos electrónicos, informando a la ciudadanía el número de radicación, fecha de registro, para que este pueda ser consultado a través del portal de trámites que dispone la entidad.	Un (1) desarrollo implementado de respuestas automáticas	Número de desarrollos implementados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/06/2022
	Revisar y actualizar el procedimiento de Atención, Consultas y Trámites.	Un (1) procedimiento revisado y actualizado	Número de procedimientos revisados y actualizados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/06/2022
Relacionamiento con la ciudadanía	Simplificar las respuestas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible.	2 actualización de la herramienta de respuestas	Número de actualizaciones de la herramienta	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
	Revisar y actualizar (si es necesario) la caracterización de los grupos de valor.	Una (1) caracterización de los grupos de valor revisada	Número de caracterizaciones revisadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
	Realizar la medición de la percepción de la ciudadanía, respecto al servicio recibido.	Un (1) informe de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Número de informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Lineamientos de Transparencia Activa	Hacer seguimiento a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de la página web.	Un (1) seguimiento a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de acuerdo con el esquema de publicación de información vigente	Seguimientos a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de acuerdo con el esquema de publicación de información vigente	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	30/12/2022
	Publicar información para mujeres.	Una (1) publicación de información para mujeres	Número de publicaciones para mujeres	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
	Realizar una campaña tendiente a que los servidores públicos mantengan las hojas de vida actualizadas en el SIGEP.	2 publicaciones semestrales a través de comunicación interna	Número de publicaciones a través de comunicación interna	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	2 informes de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Número de informes de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar (si aplica) del Índice de Información Clasificada y Reservada de la CRC.	Un (1) Índice de Información Clasificada y Reservada de la CRC revisado y/o actualizado	Número de índices revisados y/o actualizados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
	Actualizar del esquema de publicación de información, de acuerdo con la nueva página web.	Un (1) esquema de publicación de información actualizado	Número de esquemas de publicación de información actualizados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/06/2022
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Instalar señalización inclusiva en la entidad para población en situación de discapacidad.	Una (1) instalación de señalización inclusiva en la entidad	Número de instalaciones de señalización inclusiva en la entidad	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/05/2022	31/10/2022
	Traducir la Cartilla de Deberes y Derechos de los usuarios a las lenguas indígenas Wayunaiki y Emberá.	Una (1) Cartilla de Deberes y Derechos traducida	Número de Cartillas de Deberes y Derechos traducida	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	31/03/2022
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicar en la página web los indicadores de tiempos medios de respuestas de todas las solicitudes por parte de los grupos de valor.	4 publicaciones en la página web de los indicadores	Número de publicaciones en la página web de los indicadores	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022
	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información.	2 informes de solicitudes de acceso a información publicados	Número de informes de solicitudes de acceso a información publicados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022

Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Código de Integridad	Realizar una campaña de sensibilización para la apropiación e interiorización del código de integridad de la CRC, dirigida a todos los funcionarios de la Entidad.	Una (1) campaña desarrollada a través de comunicación interna	Número de campañas desarrolladas a través de comunicación interna	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
	Realizar una campaña de sensibilización para el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 (publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés), dirigida a los directivos de la Entidad.	Una (1) campaña desarrollada a través de comunicación interna	Número de campañas desarrolladas a través de comunicación interna	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 (publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés).	2 seguimientos	Número de seguimientos	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022
Responsabilidad Social Institucional	Formular y aprobar el plan de acción a desarrollar en 2022, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.	Un (1) plan de acción formulado y aprobado, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.	Número de planes de acción formulados y aprobados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2022	31/07/2022
	Realizar el seguimiento a la ejecución del plan de acción, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.	Un (1) seguimiento a la ejecución del plan de acción (Informe de desempeño de la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera)	Número de seguimientos (Informe de desempeño de la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera)	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/08/2022	30/12/2022
Ejecución presupuestal	Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal de la CRC.	4 Informes de gestión presupuestal trimestral	Número de informes de gestión presupuestal trimestral	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	30/12/2022
Gestión de recursos de Inversión	Realizar el seguimiento mensual al cumplimiento de los proyectos de inversión en el SPI.	12 publicaciones mensuales en el SPI del cumplimiento	Número de publicaciones de cumplimiento	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	30/12/2022

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
0	04 de enero de 2022	Se consolidan las actividades de los componentes que integran el plan para su socialización, antes de su publicación, para que los grupos de valor internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
1	31 de enero de 2022	Se consolidan las actividades de los componentes que integran el plan, y luego de su socialización para que los grupos de valor internos y externos formularan sus observaciones y propuestas, y la revisión y respuesta a los observaciones y propuestas, se publica el plan en la página web.
2	29 de junio de 2022	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustan las metas o productos de actividades para que se pueda evidenciar su cuantificación, así como sus indicadores asociados. Se modifican los responsables de las actividades, de acuerdo con la Resolución 056 de 2022, "Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC". Se modifican las fechas de finalización de las actividades "Revisar y Actualizar de la Política de Administración de Riesgos de la CRC." y "Divulgar la política de administración de riesgos en la Intranet y en la Página Web de la CRC." del Componente 1 "Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción", del 30 de junio al 31 de julio de 2022, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el Informe de Seguimiento a la Gestión de Riesgos por parte de la Oficina de Control Interno, enviado en el mes de junio, se recibieron recomendaciones de ajuste al documento de Política de Administración de Riesgos, los cuales se acogieron y se encuentra en revisión por parte de la Coordinación de Planeación Estratégica, para su posterior aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Se modifica la fecha de finalización y alcance de la actividad "Formular y aprobar el plan de acción a desarrollar en 2022, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional." del Componente 6 "Iniciativas Adicionales", teniendo en cuenta que su aprobación se realizará en el mes de julio de la vigencia 2022. Así mismo, se modifica la fecha de inicio de la actividad "Realizar el seguimiento a la ejecución del plan de acción, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.", de acuerdo con la modificación de la actividad anterior. <p>Esta versión fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 29 de junio de 2022.</p>