PROPUESTA DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA COMENTARIOS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE ENERO DE 2022

Objetivo general:

Establecer una herramienta de gestión institucional, a través de la formulación, desarrollo y seguimiento de actividades orientadas a fortalecer los mecanísmos de lucha contra la corrupcióny 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.	Política de Adminitración de Riesgos Actualizada	Número de políticas actializadas	Coordinación Ejecutiva	01/02/2022	30/06/2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar de la matriz de riesgos de corrupción de la CRC.	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 identicados por la CRC.	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.	Divulgación de la política en la Intranet y la página Web de la CRC	Número de publicaciones de la Política en la Intranet y en la Página Web	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	30/06/2022
	Divulgar la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y en la Página Web de la CRC.	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y 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 periodica la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción.	Monitoreo y revisión semestal de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción	Número de revisiones y monitoreo de los riesgos	Coordinación Ejecutiva	01/03/2022	30/12/2022
Seguimiento	Evaluar el mapa de riesgos de corrupción y la actualización de la política de administración de Riesgos de la CRC.	Informe de recomendaciones producto de la evaluación independiente al mapa de riesgos y la política de administración de riesgos	Número de evaluaciones	Oficina de Control Interno	01/04/2022	30/12/2022

Componente 2: Racionalización de Trámites									
N°	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 realiaza en el portal de trámites y completamente en línea.	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/02/2022	30/12/2022

PROPUESTA DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA COMENTARIOS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE ENERO 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.	Documento Publicado	Número de documentos publicados	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/12/2021	31/01/2022
	Publicar el Informe de Gestión de la CRC, vigencia 2021.	Documento Publicado	Número de documentos publicados	Coordinación de Planeación Estratégica	01/01/2022	31/03/2022
	Actualizar la caracterización de los grupos valor de la CRC.	Caracterización actualizada	Número de caracterizaciones actualizadas	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/05/2022	30/12/2022
	Publicar los logros e hitos de la CRC.	Divulgación de los logros o hitos trimestralmente	Número de divulgaciones de los logros e hitos	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	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 Relacionamiento con Agentes	01/06/2022	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 Relacionamiento con Agentes	01/06/2022	30/12/2022
	Desarrollar la audiencia rendición de cuentas de la CRC.	1 audiencia rendición de cuentas desarrollada	Número de audiencias de rendición de cuentas desarrolladas	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/03/2022	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 IDI / Contenidos Audiovisuales	01/01/2022	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.	Comentarios de los grupos de valor a los proyectos	Comentarios recibidos a los proyectos regulatorios	Coordinación de Diseño Regulatorio	01/01/2022	30/12/2022
	Involucrar a los grupos de valor en los temas a tratar en la audiencia de rendición de cuentas.	Encuestas de participación en la audiencia	Número de encuestas de participación	Coordinación Ejecutiva	01/03/2022	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.	Encuestas de satisfacción de la audiencia	Calificación de la satisfacción de la audiencia	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/07/2022	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.	Plan de mejoramiento definido	Número de planes de mejoramiento definidos	Coordinación Ejecutiva	01/12/2021	30/12/2022
	Elaboración y publicación del informe de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Informe de la audiencia pública de rendición de cuentas	Número de informes elaborados y publicados	Coordinación Ejecutiva	01/07/2022	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 Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022
Fortalecimiento de los canales de atención	Cumplir el plan de mejoramiento frente a los resultados de la medición del NSU	Cumplimiento del plan de mejoramiento NSU	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento	Coordinación Ejecutiva	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	Porcentaje de avance en los ajustes razonables a los espacios físicos realizados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/05/2022	31/10/2022
	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento del asistente virtual.	4 revisiones de la la base de conocimiento del asistente virtual	Número de revisiones de la la base de conocimiento del asistente virtual	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	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	01/02/2022	30/12/2022
	Sensibilizar 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 Relevo).	3 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Coordinación de Relacionamiento con Agentes /Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/02/2022	30/12/2022
	Realizar sesiones de formación a los agentes que interactuan 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 Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022
Normativo y procedimental	Implementar respuestas automaticas de correos electrónicos, informando a la ciudadanía el número de radicación, fecha de registro, para que este pueda ser consultados a través del portal de trámites que dispone la entidad.	Desarrollo implementado de respuestas automaticas	Número de desarrollos implementado	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/06/2022
	Revisar y actualizar el procedimiento de Atención, Consultas y Trámites.	1 procedimiento revisado y actualizado	Número de procedimientos revisados y actualizados	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	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 Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022
	Revisar y actualizar (si es necesario) la caracterización de los grupos de valor.	Caracterización de los grupos de valor revisada	Número de caracterizaciones revisadas	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022
	Realizar la medición de la percepción de la ciudadanía, respecto al servicio recibido.	Tabulación trimestral de los resultados de las encuestas	Calificación trimestral de los resultados	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	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.	Sección de transparencia y acceso a la información actualizada	Seguimientos a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	01/01/2022	30/12/2022
	Publicar información para mujeres.	1 publicación de información para mujeres	Número de publicaciones para mujeres	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022
	Realizar una campaña tendiente a que los servidores públicos mantengan las hojas de vida actualizadas en el SIGEP.	Campaña desarrollada	Porcentaje de avance en la campaña	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/02/2022	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 nformes de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar (sí aplica) del Índice de Información Clasificada y Reservada de la CRC.	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	01/02/2022	30/12/2022
	Actualizar del esquema de publicación de información, de acuerdo con la nueva página web.	Esquema de publicación de información actualizado	Número de esquemas de publicación de información actualizados	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/06/2022
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Instalar señalización inclusiva en la entidad para población en situación de discapacidad.	Señalización inclusiva instalada en la entidad	Porcentaje de avance en la instalación de señalización	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/05/2022	31/10/2022
	Traducir la Cartilla de Deberes y Derechos de los usuarios a las lenguas indígenas Wayunaiki y Emberá.	Cartilla de Deberes y Derechos traducida	Número de Cartillas de Deberes y Derechos traducida	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	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 Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	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 Relacionamiento con Agentes	01/01/2022	30/12/2022

PROPUESTA DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA COMENTARIOS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2022
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04 DE ENERO DE 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.	Campaña desarrollada	Porcentaje de avance en la campaña	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/02/2022	30/12/2022
	Realizar una campaña de sensibilización para el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019.	Campaña de sensibilización	Porcentaje de avance en la campaña	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/02/2022	30/12/2022
	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 2013 de 2019.	4 seguimientos	Número de seguimientos	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	01/02/2022	30/12/2022
Ejecución presupuestal	Seguimiento mensual a la ejecución presupuestal de la CRC.	4 informes de gestión presupuestal trimestral	Número de informes de gestión presupuestal trimestral	Coordinación de Planeación Estratégica	01/02/2022	30/12/2022
Gestión de recursos de Inversión	Seguimiento mensual al cumplimiento de los proyectos de inversión en el SPI.	Publicación mensual en el SPI del cumplimiento	Número de publicaciones de cumplimiento	Coordinación de Planeación Estratégica	01/02/2022	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.