



**ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2024
FECHA DE PUBLICACIÓN: 30 DE ENERO DE 2024**

Componente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Planeación estratégica del servicio a la ciudadanía	Revisar y actualizar la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano.	Una (1) Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano	Número de políticas actualizadas	Relacionamiento con Agentes	1/01/2024	31/03/2024
	Informar a la alta dirección sobre la gestión de la atención a la ciudadanía, por medio de los informes trimestrales de desempeño.	4 informes trimestrales de desempeño	Informes trimestrales de desempeño	Relacionamiento con Agentes	1/01/2024	31/12/2024
Fortalecimiento del talento humano al servicio a la ciudadanía	Sensibilizar a los(as) colaboradores(as) de la CRC sobre el lenguaje claro en relación a los temas de servicio a la ciudadanía.	2 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2024	31/12/2024
	Realizar publicaciones para la sensibilización, apropiación e interiorización del Código de Integridad de la CRC, dirigida a todos los funcionarios de la Entidad.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño del Proceso de Gestión del Talento Humano	Número de seguimientos trimestrales	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2024	31/12/2024
	Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los(as) colaboradores(as) que interactúan con la ciudadanía en los diferentes canales de atención, por medio del programa "Atiende y Gana", establecido en el Programa de Bienestar de la CRC.	Un (1) reporte anual del desarrollo del programa "Atiende y Gana" (un (1) día de permiso remunerado a los(as) colaboradores(as) que tuvieron una carga superior al 30% en actividades de servicio a la ciudadanía)	Número de reportes	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2024	31/12/2024
Gestión de relacionamiento con la ciudadanía (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento aplicando un lenguaje claro por medio del asistente virtual.	una (1) revisión por trimestre en el año de la base de conocimiento del asistente virtual	Revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Relacionamiento con Agentes	1/01/2024	31/12/2024
	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	2 informes anuales 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	Relacionamiento con Agentes	1/01/2024	31/12/2024
	Realizar la publicación de los tiempos medios de respuesta en la sección de transparencia y acceso a la información pública.	4 publicaciones de los tiempos medios de respuesta durante la vigencia	Número de publicaciones trimestrales de los tiempos medios de respuesta	Relacionamiento con Agentes	1/01/2024	31/12/2024
Conocimiento al servicio a la ciudadanía	Revisar y actualizar (sí aplica) la caracterización de los grupos de valor	Una (1) al año de la caracterización de los grupos de valor	Número de caracterizaciones revisadas	Relacionamiento con Agentes	1/06/2024	31/12/2024
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar la medición de la percepción de la ciudadanía, respecto al servicio recibido.	4 informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido por medio de los informes trimestrales de desempeño	Número de informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido en los informes trimestrales de desempeño	Relacionamiento con Agentes	1/01/2024	31/12/2024
	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	Planeación Estratégica	1/01/2024	31/12/2024

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	30 de enero de 2024	Se establece la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2024, luego de su revisión y aprobación, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.