



**ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

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	1/01/2023	31/03/2023
	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	1/01/2023	31/12/2023
Fortalecimiento del talento humano al servicio a la ciudadanía	Sensibilizar a los(as) colaboradores(as) de la CRC sobre temas de servicio a la ciudadanía.	2 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2023	31/12/2023
	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	1/02/2023	31/12/2023
	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	1/01/2023	31/12/2023
Gestión de relacionamiento con la ciudadanía (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento del asistente virtual.	1 revisión de la base de conocimiento del asistente virtual	Revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Relacionamiento con Agentes	1/01/2023	31/12/2023
	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	1/01/2023	31/12/2023
	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	1/01/2023	31/12/2023
Conocimiento al servicio a la ciudadanía	Revisar la caracterización de los grupos de valor.	Una (1) caracterización de los grupos de valor revisada	Número de caracterizaciones revisadas	Relacionamiento con Agentes	1/06/2023	31/12/2023
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	1/01/2023	31/12/2023
	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	1/01/2023	31/12/2023

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	25 de enero de 2023	Se establece la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2023, luego de su revisión y aprobación, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.