COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Seguimiento Acciones de Mejora

Noviembre de 2026

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Contenido

1. **Acciones correctivas y de mejora creadas en el periodo** 3
2. **Acciones correctivas y de mejora finalizadas en el periodo** 7
3. **Seguimiento a las acciones** 13

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

1. Acciones correctivas y de mejora creadas en el periodo

El siguiente reporte contiene las acciones correctivas y de mejora que se documentaron en la herramienta de Gestión Estratégica durante el primer semestre de 2026:

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
520	21/01/2026	14/08/2026	Intermitencia en la disponibilidad del servicio del sistema de gestión documental Onbase durante el periodo del 29 de octubre al 27 de noviembre de 2025	Actividad Continua	Acción correctiva	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cerrado-efectivo
521	6/02/2026	N/A	Incumplimiento al indicador de Plan de Cobertura de Capacitación de IV trimestre del 2025	Análisis de Indicadores	Acción correctiva	Gestión del Talento Humano	Abierto
522	13/02/2026	14/08/2026	El indicador Cumplimiento compromisos ante la Dirección dio como resultado cumplimiento en tolerancia en los periodos IIIT 2025 y IVT 2025, por lo que de acuerdo con el procedimiento Gestión de Indicadores se debe documentar una no conformidad en la Herramienta de Gestión Estratégica.	Análisis de Indicadores	Acción correctiva	Gestión Organizacional	Cerrado-efectivo
523	18/02/2026	11/08/2026	Se identificó que para los revisores y aprobadores, la información que recibían proveniente de la herramienta de Automatización de Notificaciones, debía ser más específica para el seguimiento de casos, evitando procesos adicionales para su aprobación.	Actividad Continua	Acción de mejora	Gestión Organizacional	Cerrado-efectivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
524	30/03/2026	14/08/2026	Se identifica la necesidad de fortalecer el seguimiento y control del cuadro de seguimiento de los Recursos de Identificación (RI), especialmente para los actos administrativos asociados a la recuperación de códigos cortos, debido al posible uso indebido del recurso. En este sentido, se requiere mejorar la trazabilidad del proceso, la consistencia en el registro de la información y el control de los términos de respuesta, con el fin de asegurar la adecuada gestión de las actuaciones administrativas, como también el cumplimiento de la normativa vigente para el uso de eficiente de dicho recurso.	Seguimiento al Proceso	Acción de mejora	Relaciones con Grupos de Valor	Cerrado-efectivo
525	15/04/2026	N/A	Se evidencia elaboración, aprobación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), sin embargo en auditoría específica realizada por profesional de la ARL se evidencia incumplimiento en el paso 4 de la Resolución 40040595 de 2022 emitida por el Ministerio de Transporte relacionado con la participación de la alta dirección en la revisión del PESV, aspecto que debe estar incluido en la matriz de responsabilidades de SST articulada con el PESV	Auditoria	Acción correctiva	Gestión del Talento Humano	Abierto

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
526	15/04/2026	25/09/2026	Se evidencia elaboración, aprobación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), sin embargo en auditoría específica realizada por profesional de la ARL se evidencia incumplimiento en el paso 6 de la Resolución 40040595 de 2022 emitida por el Ministerio de Transporte relacionado con el procedimiento de identificación, evaluación y control de peligros y riesgos específicos para seguridad vial.	Auditoria	Acción correctiva	Gestión del Talento Humano	Cerrado-efectivo
527	15/04/2026	16/10/2026	Se evidencia elaboración, aprobación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), sin embargo en auditoría específica realizada por profesional de la ARL se evidencia incumplimiento en el paso 12 de la Resolución 40040595 de 2022 emitida por el Ministerio de Transporte relacionado con el plan de preparación y respuesta ante emergencias, incluyendo lo correspondiente al PESV y considerando un simulacro vial	Auditoria	Acción correctiva	Gestión del Talento Humano	Cerrado-efectivo
528	15/04/2026	N/A	Se evidencia elaboración, aprobación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), sin embargo, en auditoría específica realizada por profesional de la ARL se evidencia incumplimiento en el paso 22 de la Resolución 40040595 de 2022 emitida por	Auditoria	Acción correctiva	Gestión del Talento Humano	Pendiente de Cierre

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
			el Ministerio de Transporte, relacionado con la definición de un procedimiento de auditoría y en la ejecución de la auditoría interna anual, incluyendo lo correspondiente al PESV.				
529	15/04/2026	14/10/2026	Se evidencia elaboración, aprobación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), sin embargo en auditoría específica realizada por profesional de la ARL se evidencia incumplimiento en el paso 23 de la Resolución 40040595 de 2022 emitida por el Ministerio de Transporte, relacionado con la definición e implementación de las acciones preventivas yo correctivas necesarias con base en los resultados de la medición y análisis de los indicadores y auditorías y visitas de verificación del PESV.	Auditoria	Acción correctiva	Gestión del Talento Humano	Cerrado-efectivo
530	27/04/2026	21/09/2026	Brindar acceso directo, ágil y oportuno a los colaboradores para la consulta de sus horas compensadas	Seguimiento al Proceso	Acción de mejora	Gestión del Talento Humano	Cerrado-efectivo
531	28/05/2026	N/A	Se requiere realizar modificaciones al Documento de cierre del proyecto, con el fin de identificar las necesidades de acciones de pedagogía, seguimiento y acompañamiento técnico para la implementación de las medidas regulatorias.	Actividad Continua	Acción de mejora	Gestión de la Política Regulatoria	Rechazado

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
532	29/05/2026	N/A	Salto de los consecutivos de correspondencia del sistema de gestión documental Onbase del tipo documental Care_Correspondencia que recibe las solicitudes de buzones institucionales de la Entidad entre el 10 y 11 de mayo de 2026.	Cliente	Acción correctiva	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Pendiente de Evaluación

A la fecha del informe las acciones relacionadas se encuentran en el siguiente estado:

Acciones abiertas	2
Acciones cerradas efectivas	8
Acciones pendientes de cierre	1
Acciones pendientes de evaluación	1
Acciones rechazadas	1

2. Acciones correctivas y de mejora finalizadas en el periodo

El siguiente reporte contiene las acciones correctivas y de mejora creadas en periodos anteriores al primer semestre de 2026 y que se finalizaron en el primer semestre 2026:

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
447	26/12/2024	19/05/2026	Es necesario formular una acción por el resultado ineficaz de la acción 376 relacionada con el incumplimiento del indicador estratégico de Gobierno Digital para el FURAG correspondiente al período 2022. Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2024 no se formalizaron los ajustes establecidos al indicador en cuestión, para la evaluación FURAG 2023 el indicador se mantiene en incumplimiento.	Otra	Acción correctiva	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cerrado-efectivo
453	23/01/2025	19/05/2026	El Indicador “Evaluación satisfacción del usuario” del proceso Seguimiento y Evaluación, no cumple la meta para la vigencia 2024, ya que el resultado fue de 3,85 con relación a la meta de 4,1 de acuerdo con los resultados de la encuesta del NSU aplicada.	Análisis de Indicadores	Acción correctiva	Seguimiento y Evaluación	Cerrado-efectivo
458	31/01/2025	11/06/2026	Por equivocación, se indicó en el acta de Sesión de Comisión de comunicaciones del mes de noviembre, que un tema había sido aprobado cuando realmente se solicitó que se hicieran unas verificaciones y se llevara de nuevo a Sesión en el mes de diciembre	Salida no conforme	Acción correctiva	Gestión Organizacional	Cerrado-efectivo
479	12/08/2025	19/05/2026	Se identificó que una de las tres No Conformidades originadas de la Auditoría Interna del año pasado al proceso de GABS, no fue registrada en la herramienta de gestión, sin embargo, el equipo manifestó que realizó los ajustes al procedimiento P-6019 denominado así en ese momento, tal y como fue descrito en la No Conformidad. En ese sentido se debe registrar	Auditoria	Acción correctiva	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Cerrado-efectivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
			la NO conformidad en la herramienta de gestión.				
486	13/08/2025	21/05/2026	El proceso no aseguró la disponibilidad y control de la información documentada requerida para el cumplimiento de sus obligaciones de transparencia y rendición de cuentas. No se evidenció la solicitud de publicación de la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2023, ni su disponibilidad en la página web institucional al momento de la auditoría	Auditoria	Acción correctiva	Gestión Organizacional	Cerrado-efectivo
487	13/08/2025	19/05/2026	El reporte del indicador Cargas de trabajo asignadas al recurso humano presentó cumplimiento dentro del rango de tolerancia en 1T 2024 y 1S 2025. Adicionalmente la acción 395, relacionada con el cumplimiento de este indicador en tolerancia en periodos anteriores, fue cerrada como ineficaz, por tanto, se requiere formular una nueva acción que permita formular alternativas para abordar el hallazgo identificado.	Análisis de Indicadores	Acción correctiva	Gestión Estratégica	Cerrado-efectivo
488	14/08/2025	11/05/2026	Se evidencia que no se dio tratamiento oportuno a las No Conformidades identificada en la auditoría interna del año 2024.	Auditoria	Acción correctiva	Evaluación Independiente	Cerrado-efectivo
489	14/08/2025	11/05/2026	A la fecha el proceso no cuenta con matriz de riesgos y oportunidades.	Auditoria	Acción correctiva	Evaluación Independiente	Cerrado-efectivo
498	14/08/2025	11/06/2026	El indicador Cumplimiento compromisos Revisión por la Dirección en el periodo IIT 2025 no cumplió la meta establecida del 90%	Análisis de Indicadores	Acción correctiva	Gestión Organizacional	Cerrado-efectivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
501	15/08/2025	21/09/2026	Definir de manera estandarizada los ítems que componen la realización de cada tipo de evento desarrollado por la CRC, incluyendo la descripción de actividades, el alcance y el precio por unidad de medida, con el propósito de contar con información previa, precisa y detallada que facilite la planeación, optimice la ejecución y asegure el cumplimiento eficiente del contrato con el Operador Logístico.	Actividad Continua	Acción de mejora	Relaciones con Grupos de Valor	Cerrado-efectivo
503	15/08/2025	4/09/2026	En la matriz de riesgos de la CRC de 2024 no se encuentran identificados riesgos asociados a la innovación, uno de los objetivos estratégicos y principales del proceso de Gestión del conocimiento y la innovación.	Auditoria	Acción correctiva	Gestión del Conocimiento e Innovación	Cerrado-efectivo
506	15/08/2025	21/05/2026	En el muestreo realizado dentro de la Auditoría Interna 2025 se identificó que en la carpeta del servidor de archivos de contratos (Z:\CONTRATOS 2024) la carpeta del contrato 119 (CONTRATO 119-2024 ADATA COMPANY SAS), se encontraba vacía.	Auditoria	Acción correctiva	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cerrado-efectivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
507	16/08/2025	21/05/2026	El requisito 10.1 señala que la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir (...) c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. El atraso en el desarrollo de las acciones de mejora refleja deficiencias en la gestión de la mejora continua. De acuerdo con la herramienta de seguimiento a planes de mejoramiento, se identifican 20 acciones en estado atrasado, de un total de 109 registradas para el proceso de Gestión de TSI. Estas corresponden a 12 acciones exclusivas del proceso y 8 compartidas con otros grupos internos de trabajo (GIT), lo que representa un 18,3 % del total (ver tabla resumen)1. La mayoría de estas acciones provienen de la auditoría de Control Interno.	Auditoria	Acción correctiva	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cerrado-efectivo
514	9/10/2025	14/08/2026	De acuerdo con la enmienda de cambio climático en las normas ISO de sistemas de Gestión, mencionada en el Foro Internacional de la Calidad, celebrado por Icontec en el mes de agosto 2025, se propone revisar el Plan Estratégico Institucional (PEI) para determinar si el tema es pertinente para la entidad. Esta revisión permitirá alinear las acciones institucionales con las políticas de mitigación y	Capacitación	Acción de mejora	Gestión Estratégica	Cerrado-efectivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
			adaptación al cambio climático, y realizar los ajustes necesarios en caso de ser aplicable.				
515	22/10/2025	11/05/2026	Con ocasión de la participación del grupo interno de trabajo de control interno, en el Foro Internacional de la Calidad ICONTEC 2025, se observó la necesidad de gestionar la transferencia de conocimientos y la aplicación de los aprendizajes obtenidos de las capacitaciones, por lo que se propone adelantar una serie de acciones de mejora que permitan apropiar el conocimiento adquirido y generar valor agregado en la CRC.	Capacitación	Acción de mejora	Evaluación Independiente	Cerrado-efectivo
516	12/11/2025	3/06/2026	Garantizar que la circular institucional sobre la Ley de Garantías Electorales se redacte y publique con criterios de claridad, oportunidad y alineación normativa, incorporando buenas prácticas aprendidas en el 11° conversatorio sobre compras públicas efectivas.	Capacitación	Acción de mejora	Gestión Contractual	Cerrado-efectivo
517	21/11/2025	21/05/2026	Indisponibilidad del servicio de telefonía por cambios en la plataforma de Microsoft Teams servicio de Voice, afectando las llamadas entrantes y salientes durante 10 días. Esto generó riesgo de afectación económica y reputacional por la interrupción de servicios tecnológicos críticos.	Análisis de Riesgos	Acción correctiva	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Cerrado-efectivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Número plan	Fecha reporte	Fecha de Evaluación	Descripción	Fuente	Tipo acción	Proceso	Estado
519	22/12/2025	11/06/2026	Creación de formato de Autorización de aplicación de Títulos Judiciales. Este formato permite realizar a la aplicación de los títulos judiciales previa autorización del representante legal lo cual permite agilizar los tiempos en el proceso de cobro coactivo.	Seguimiento al Proceso	Acción de mejora	Gestión Financiera	Cerrado-efectivo

A la fecha del informe las acciones relacionadas se encuentran en el siguiente estado:

Acciones abiertas	0
Acciones cerradas efectivas	18
Acciones pendientes de cierre	0
Acciones pendientes de evaluación	0

3. Seguimiento a las acciones

El grupo interno de trabajo de Planeación y Gestión realiza seguimiento de forma trimestral al reporte de las acciones formuladas, los resultados consolidados se registran en los informes de entrada de la revisión por la Dirección y se presentan a la Dirección Ejecutiva para el análisis correspondiente y la toma de decisiones que contribuya al mejoramiento institucional.