

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**AÑO: 2016**  
**PUBLICACIÓN DEL PLAN: FEBRERO 2016**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	
			Producto	unidad			
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Política de administración del riesgo	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos	Política de riesgos actualizada	1	30-abr-16	Coordinación de Planeación	
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Revisión y actualización del mapa de riesgos de la CRC	Mapa de Riesgos actualizado	1	30-abr-16	Coordinación de Planeación	
	Consulta y divulgación	Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC		1	30-may-16	Coordinación de Planeación
		Socialización de la política	Socialización de la política a los funcionarios de la CRC		1	30-may-16	Coordinación de Planeación
	Monitoreo y revisión	Seguimiento trimestral a los riesgos de cada proceso	Informe de seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso		4	31-dic-16	Coordinación de Control Interno
Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos		Revisión de los riesgos de cada proceso		4	31-dic-16	Coordinación de Planeación	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	Migración de Trámites	Levantamiento de los casos de uso de los trámites	Casos de uso de trámites Homologación, numeración y señalización	3	31-oct-16	Coordinación de Atención al Cliente	
		Desarrollos y ajustes a los trámites a migrar	Nuevos desarrollos de trámites	3	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente	
RENDICIÓN DE CUENTAS.	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de la Estrategia de rendición de cuentas para 2016	Estrategia de Rendición de cuentas	1	15-abr-16	Coordinación de Planeación	
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Encuesta sobre los temas a tratar en la Audiencia de Rendición de cuentas	Encuesta publicada	1	30-abr-16	Coordinación de Planeación	
	Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jun-16	Coordinación de Planeación	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la audiencia de Rendición de cuentas	Audiencia de Rendición de cuentas	1	30-jun-16	Coordinación de Planeación	
		Mesas de dialogo con grupos de interés	Mesas de dialogo	16	30-mar-16	Dirección Ejecutiva	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-jul-16	Coordinación de Planeación		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico / Normativo y procedimental	Publicación para comentarios del proyecto de resolución del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones	Propuesta regulatoria	1	30-mar-16	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	
		Expedición del Nuevo Régimen de Protección a los Usuarios	Régimen de Protección de Usuarios	1	30-jun-16	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	
	Fortalecimiento de los canales de atención	Cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del NSU tendientes a fortalecer la atención a los usuarios	Cumplimiento del Plan de Acción NSU	100%	31-dic-16	Coordinación de Planeación	
	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente	
	Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-16	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación y actualización de información establecida en la ley 1712 de 2014	Cumplimiento a la política editorial de la CRC	100%	31-dic-16	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Tener tiempos adecuados de respuesta a las solicitudes	Tiempo medio de respuesta solicitudes (días)	7,5	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente	
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización de la política editorial de la CRC	Política editorial de la CRC	1	30-mar-16	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Mantenimiento y mejoramiento de las políticas de accesibilidad de la página Web de la CRC	Cumplimiento del Plan de mejoramiento de la web	100%	31-dic-16	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicación de los resultados de las mediciones de indicadores de atención al Cliente	Informe trimestral de la gestión de indicadores del proceso		4	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente
Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad		Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad		4	31-dic-16	Coordinación de Planeación	
INICIATIVAS ADICIONALES.	Código de Ética	Revisión y actualización del Código de ética de la CRC	Código de ética actualizado	1	30-sep-16	Coordinación de Planeación	
	Austeridad en el gasto	Cumplimiento de la estrategia de reducción del gasto de acuerdo con la Directiva Presidencial 01 de 2016	Seguimiento al cumplimiento de la estrategia	4	31-dic-16	Coordinación de Control Interno	

**Consolidación del documento:** Cargo: Coordinadora de Planeación  
Nombre: Diana Wilches Torres  
Firma:

**Seguimiento de la estrategia:** Cargo: Coordinador de Control Interno  
Nombre: Diego Hernán Marín  
Firma: