

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2016

Resultados de la Ejecución del Plan

Ley 1474 de 2011 y Ley 1712 de 2014



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

vive digital
Colombia
para la gente



Resultado de la Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES ADELANTADAS	
			Producto	unidad					
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Política de administración de riesgo	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos	Política de riesgos actualizada	1	30-abr-16	100%	Coordinación de Planeación	Se revisó y actualizó la política de administración de riesgos. Se puede consultar en: https://www.crcm.gov.co/es/pagina/programas-y-planos	
	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	100%	Coordinación de Planeación	Se revisó y actualizó el mapa de riesgos por procesos y el consolidado general. Se puede consultar en: https://www.crcm.gov.co/es/pagina/programas-y-planos	
	Consulta y divulgación	Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC		1	30-may-16	100%	Coordinación de Planeación	En el último trimestre se realizó la socialización haciendo uso de las carteleras virtuales, la Intranet y el envío de correos electrónicos de divulgación.
		Socialización de la política	Socialización de la política a los funcionarios de la CRC		1	30-may-16	100%	Coordinación de Planeación	En el último trimestre se realizó la socialización haciendo uso de las carteleras virtuales, la Intranet y el envío de correos electrónicos de divulgación.
	Monitoreo y revisión	Seguimiento trimestral a los riesgos de cada proceso	Seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso	Informe de seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-16	100%	Coordinación de Control Interno	La planeación de cada auditoría incluye el seguimiento y verificación a los riesgos del respectivo proceso evaluado.
		Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos	Revisión de los riesgos de cada proceso		4	31-dic-16	100%	Coordinación de Planeación	La revisión y actualización se cumplió en las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE) trimestrales.

Resultado de la Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES A DELANTADAS
			Producto	unidad				
RAZIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	Estrategia de racionalización de trámites	Estrategia diligenciada en el módulo de "Gestión de racionalización" del SUIT	Estrategia publicada en la página de la CRC	1	31-oct-16	100%	Coordinación de Atención al Cliente	Se publicó la estrategia de racionalización de trámites en la página de la CRC, en el link https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Estrategia_racionalizacion_tr%C3%A1mites%202016.pdf
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	100%	Coordinación de Planeación	Se elaboró la estrategia y se presentó al Comité Directivo
		Publicación de la Estrategia de rendición de cuentas para 2016	Estrategia de Rendición de cuentas publicada	1	30-sep-16	100%	Coordinación de Planeación	Se publicó en la web de la CRC la estrategia de rendición de cuentas en el link https://www.crcm.gov.co/es/pagina/rendicion-de-cuentas-crc-vigilancia-2015
	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	100%	Coordinación de Planeación	La encuesta se publicó en el mes de abril de 2016 en la página web.
		Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control	Capacitaciones a vocales de control	2	31-dic-16	100%	Coordinación de Planeación	Se realizó el 11 de Julio (día del vocal de control) y el 15 de julio en el evento de COLFEVOCOLITICS
		Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jul-16	100%	Coordinación de Planeación	Se realizaron cuatro mesas de trabajo los días 1, 7, 11 y 13 de julio en la ciudad de Bogotá.
	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-jul-16	100%	Coordinación de Planeación	La Audiencia se llevó a cabo en la ciudad de Valledupar el día 14 de julio de 2016 durante el Congreso Nacional de Vocales de Control.
		Mesas de dialogo con grupos de interés	Mesas de dialogo	16	30-mar-16	100%	Dirección Ejecutiva	Durante el primer trimestre se adelantaron mesas de diálogo con Operadores, PCAs y gremios.

Resultado de la Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES A DELANTADAS
			Producto	unidad				
RENDICIÓN DE CUENTAS.	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-ago-16	100%	Coordinación de Planeación	El informe se publicó el 13 de agosto en el sitio web: https://www.crcom.gov.co/es/pagina/rendici-n-de-cuentas-crc-vigencia-2015
		Evaluación de las acciones de dialogo de la estrategia de rendición de cuentas	Encuesta aplicada en la audiencia de rendición de cuentas	1	30-ago-16	100%	Coordinación de Planeación	Los resultados de la encuesta hacen parte del informe de la audiencia, publicado en https://www.crcom.gov.co/es/pagina/rendici-n-de-cuentas-crc-vigencia-2015
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	04-may-16	100%	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	El 25 de julio de 2016 se publicó para comentarios el "Nuevo Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones" en el sitio web: https://www.crcom.gov.co/es/noticia/ampliacion-plazo-comentarios-nuevo-regimen-de-proteccion-al-usuario-de-los-servicios-de-comunicaciones-1
		Expedición del Nuevo Régimen de Protección a los Usuarios	Régimen de Protección de Usuarios	1	31-dic-16	98%	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Se realizaron mesas de trabajo, ejercicios de psicología del consumidor y un análisis costo beneficio de la medida regulatoria. Ya se aprobó la propuesta de resolución definitiva al Comité de Comisionados y se pretende ver en la Sesión de Comisión del mes de enero de 2017.
	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	100%	Coordinación de Planeación	Se hace seguimiento trimestral a los compromisos del plan de Acción del NSU

Resultado de la Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES A DELANTADAS
			Producto	unidad				
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-16	100%	Coordinación de Atención al Cliente	Se realizó el taller con el propósito de revisar el proceso de atención al cliente, una retroalimentación a la observación y entrega de recomendaciones y oportunidades de mejora
	Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-16	100%	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	FNSC en Quibdó FNSC en Villa del Rosario FNSC en Florencia FNSC en Puerto Asís FNSC en Santader de Quilichao - Octubre FNSC en Sincé - Noviembre
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	100%	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	En el enlace https://www.crcm.gov.co/es/pagina/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica se tiene publicada la política Editorial de la CRC. Se publicó también una versión impresa con la firma del Director Ejecutivo.
		Registro de las hojas de vida en el SIGEP	Mantener las hojas de vida actualizadas en el SIGEP	100%	31-dic-16	100%	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	Se tiene establecido un seguimiento permanente para garantizar el cumplimiento en la publicación, así mismo en el último trimestre se adelantó una campaña de sensibilización a todos los funcionarios para mantener actualizada las hojas de vida. La campaña incluyó protector de pantalla y tips a través de cartelera virtuales.

Resultado de la Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES ADELANTADAS
			Producto	unidad				
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Tener tiempos adecuados de respuesta a las solicitudes	Tiempo medio de respuesta solicitudes (días)	6,3	31-dic-16	36%	Coordinación de Atención al Cliente	Teniendo en cuenta la contingencia generada por el trámite de homologación de equipos terminales, que generó un aumento general de requerimientos del incremento del 9.691%, no se logró el cumplimiento de la meta del indicador.
	Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	Actualización de la política editorial de la CRC	Política editorial de la CRC	1	30-jun-16	100%	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	La versión actualizada de la política editorial de la CRC se encuentra publicada en la página web de la Entidad, en el enlace https://www.crcm.gov.co/es/pagina/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica . Se viene trabajando en una versión más amigable con el lector, la cual será publicada una vez surta el proceso de diagramación y revisión con la Agencia de 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	100%	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	A través del contrato 113 de 2016, se llevó a cabo la contratación del Ingeniero Andres Felipe Rubiano Pinzon, que adelantó la revisión y depuración de la Página Web, logrando que el Código Fuente asociado a la misma (sin incluir aplicaciones externas, por ejemplo el comparador de tarifas o el sitio de homologaciones, entre otros) fuera categorizado como "A".

Resultado de la Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES A DELANTADAS
			Producto	unidad				
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	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	100%	Coordinación de Atención al Cliente	Se publica en https://www.crcm.gov.co/es/pagina/programas-y-planes
		Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	4	31-dic-16	100%	Coordinación de Planeación	Los indicadores se encuentran publicados en: https://www.crcm.gov.co/es/pagina/programas-y-planes
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	Si bien la CRC tenía dentro de su plan anticorrupción la revisión y actualización del código de ética, la misma no se realizará debido a que desde el DAFP se está trabajando en un código de ética para todas las entidades, por lo que se generaría una duplicidad de esfuerzos
	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	100%	Coordinación de Control Interno	Trimestralmente la Oficina de Control Interno hace el seguimiento y envía el respectivo informe a la Alta Dirección.
Resultado de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016:						98%		

Responsable del seguimiento a la estrategia:
Diego Hernán Marín Tabares
 Coordinador de Control Interno



Comisión de Regulación de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

www.crcom.gov.co

Síguenos en:  **CRCcol**  **@CRCcol**  **CRCCol**  *Instagram* **CRCCol**

vive digital
Colombia
para la gente

