

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AÑO: 2017
PUBLICACIÓN DEL PLAN ACTUALIZADO: JULIO 12 DE 2017

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-mar-17	Coordinación Ejecutiva
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Revisión y actualización del mapa de riesgos de la CRC	Mapa de Riesgos actualizado	1	30-mar-17	Coordinación Ejecutiva
	Consulta y divulgación	Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC	1	30-abr-17	Coordinación Ejecutiva
		Socialización de la política	Socialización de la política a los funcionarios de la CRC	1	30-abr-17	Coordinación Ejecutiva
	Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos	Revisión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-17	Coordinación Ejecutiva
Seguimiento	Seguimiento y recomendaciones al mapa de riesgos y política de administración de riesgos	Informe de recomendaciones	1	31-dic-17	Coordinación de Control Interno	
RACIONALIZACIÓN 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	30-may-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
RENDICIÓN DE CUENTAS.	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de la Estrategia de rendición de cuentas para 2017	Estrategia de Rendición de cuentas elaborada	1	30-may-17	Coordinación Ejecutiva
		Publicación de la Estrategia de rendición de cuentas para 2017	Estrategia de Rendición de cuentas publicada	1	30-may-17	Coordinación Ejecutiva
		Convocatoria a la Audiencia a través de los supercades	Invitación a rendición de cuentas en al menos 5 supercades de Bogotá	5	30-jul-17	Coordinación Ejecutiva
		Atender la totalidad de consultas realizadas por los ciudadanos en la audiencia de rendición de cuentas de la CRC	documento de respuesta a las consultas de los ciudadanos durante la audiencia de rendición de cuentas	1	30-ago-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
	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-may-17	Coordinación Ejecutiva
		Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control	Capacitaciones a vocales de control	2	31-dic-17	Coordinación Ejecutiva
		Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jul-17	Coordinación Ejecutiva
	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-17	Coordinación Ejecutiva
		Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jul-17	Coordinación Ejecutiva
		Espacios virtuales de dialogo para tratar temas de interés con la ciudadanía	Facebook five tematicos	4	31-dic-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-ago-17	Coordinación Ejecutiva	
	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-17	Coordinación Ejecutiva	
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	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2017	Agenda Regulatoria	1	31-dic-17	Coordinación de Planeación Estratégica
		Foros de divulgación de estudios regulatorios	Foros realizados	2	31-dic-17	Coordinación de Planeación Estratégica
	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-17	Coordinación Ejecutiva
		Redimensionamiento de l proceso de atención al cliente para mejorar la percepción de los grupos de interés	Estrategia de la CRC para la atención al ciudadano	100%	31-dic-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-17	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera
	Relacionamento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	Lineamientos de Transparencia Activa	Seguimiento y actualización de información establecida en la ley 1712 de 2014	Cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	100%	31-dic-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
		SUIT: Revisión y fortalecimiento de la información de los trámites de la CRC	Tramites revisados y actualizados	100%	31-dic-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
		Registro de las hojas de vida en el SIGEP	Mantener las hojas de vida actualizadas en el SIGEP	100%	31-dic-17	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Garantizar la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes	NSU promedio de los diferentes canales de atención	4,4	31-dic-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisión y actualización de las tablas de retención documental y los cuadros de clasificación y ajustes al programa de gestión documental de la CRC	Tablas de retención documental actualizadas	100%	31-dic-17	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera
	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-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
	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-17	Coordinación de Relacionamento con Agentes
Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad		Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	4	31-dic-17	Coordinación Ejecutiva	
INICIATIVAS ADICIONALES.	Austeridad en el gasto	Seguimiento al cumplimiento de la estrategia de austeridad en el gasto de acuerdo con la Directiva Presidencial (sujetos a la expedición de la directiva)	Informe al seguimiento de la estrategia	4	31-dic-17	Coordinación de Control Interno
	Plan de adquisiciones	Publicar y hacer seguimiento al plan anual de adquisiciones de la CRC	Plan de adquisiciones publicado y actualizado	1	31-ene-17	Coordinación Ejecutiva

Consolidación del documento: Cargo: Coordinadora Ejecutiva
Nombre: Zoila Vargas Mesa
Firma:

Seguimiento de la estrategia: Cargo: Coordinador de Control Interno encargado
Nombre: Diana Wilches Torres
Firma: