

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**AÑO: 2017**  
**PUBLICACIÓN DEL PLAN: ENERO DE 2017**

| COMPONENTE   | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO  |   | FECHA FINALIZACIÓN | I TRIMESTRE | Seguimiento a 30 de abril | RESPONSABLE   | comentarios  |  |
|--|---|---|--|---|--------------------|-------------|---------------------------|---|--|--|
|  |   |   | 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          | 100%        | 100%                      | Coordinación Ejecutiva                              | Se revisó y ajustó la política de riesgos, de acuerdo con el cambio de arquitectura organizacional y las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública |  |
|  | 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          | 100%        | 100%                      | Coordinación Ejecutiva                              | Se revisó y ajustó el mapa a partir de los aportes de cada uno de los Grupos Internos de Trabajo de la CRC   |  |
|  | Consulta y divulgación  | Socialización del mapa  | Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC                | Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC       | 1                  | 30-abr-17   |                           | 100%  | Coordinación Ejecutiva   | Se presentó para aprobación en el Comité Directivo, y se publicó en la intranet. Socialización a través de carteleras internas                     |
|  |   |   | Socialización de la política a los funcionarios de la CRC          | Socialización de la política a los funcionarios de la CRC | 1                  | 30-abr-17   |                           | 100%  | Coordinación Ejecutiva   | Se presentó para aprobación en el Comité Directivo, y se publicó en la intranet. Socialización a través de carteleras internas                     |
|  | Monitoreo y revisión  | Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos   | Revisión de los riesgos de cada proceso                            |   | 4                  | 31-dic-17   | 25%                       | 50%   | Cada Grupo Interno de Trabajo  | Se ha venido realizando a través de los informes de desempeño de los procesos, presentados en enero (Corte IVT de 2016) y en abril (Corte IT 2017) |
|  | Seguimiento   | Seguimiento trimestral a los riesgos de cada proceso  | Informe de seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso |   | 4                  | 31-dic-17   | 25%                       | 25%   | Coordinación Ejecutiva   | se ha venido realizando a través de los informes Gerenciales del estado del Sistema Integral de Gestión de la Entidad                              |
| 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          |             | 100%                      | Coordinación de Relacionamiento con Agentes         | Se elaboró la estrategia de acuerdo a los lineamientos de la Función Pública. Se encuentra publicada en la página Web y en el SUIT   |  |
| 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                              | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  |   | Publicación de la Estrategia de rendición de cuentas para 2017  | Estrategia de Rendición de cuentas publicada                       | 1   | 30-may-17          |             |                           | Coordinación Ejecutiva                              | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  | 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   | Encuesta publicada  | 1                  | 30-may-17   |                           |   | Coordinación Ejecutiva   | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
|  |   | Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control   | Capacitaciones a vocales de control                                | Capacitaciones a vocales de control                       | 2                  | 31-dic-17   |                           |   | Coordinación Ejecutiva   | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
|  |   | Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas   | Mesas preparatorias  | Mesas preparatorias                                       | 4                  | 30-jul-17   |                           |   | Coordinación Ejecutiva   | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
|  | Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones                           | Realización de la audiencia de Rendición de cuentas   | Audiencia de Rendición de cuentas                                  | Audiencia de Rendición de cuentas                         | 1                  | 30-jul-17   |                           |   | Coordinación Ejecutiva   | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
|  | Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                             | Elaboración y publicación del informe de la audiencia   | Informe de la audiencia  | Informe de la audiencia                                   | 1                  | 30-ago-17   |                           |   | Coordinación Ejecutiva   | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
| Evaluación de las acciones de dialogo de la estrategia de rendición de cuentas   |   | Encuesta aplicada en la audiencia de rendición de cuentas   | Encuesta aplicada en la audiencia de rendición de cuentas          | 1   | 30-ago-17          |             |                           | Coordinación Ejecutiva                              | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
| 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              | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  |   | Foros de divulgación de estudios regulatorios   | Foros realizados   | 2   | 31-dic-17          |             |                           | Coordinación de Planeación Estratégica              | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  |   | 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                              | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  | Fortalecimiento de los canales de atención  | 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                 | Estrategia de la CRC para la atención al ciudadano        | 100%               | 31-dic-17   |                           | Coordinación de Relacionamiento con Agentes         | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  | Talento Humano  | Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente  | Taller   | Taller  | 1                  | 31-dic-17   |                           | Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
| Relacionamiento con el ciudadano   | Espacios de acercamiento con la ciudadanía  | Ferias de Servicio al Ciudadano   | Ferias de Servicio al Ciudadano                                    | 6   | 31-dic-17          | 17%         | 34%                       | Coordinación de Relacionamiento con Agentes         | Se ha participado en dos FNSC. En marzo en Carmen de Bolívar y en abril en Ipiales   |  |
| 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   | Cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014            | 100%  | 31-dic-17          |             |                           | Coordinación de Relacionamiento con Agentes         | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |
|  |   | Registro de las hojas de vida en el SIGEP   | Mantener las hojas de vida actualizadas en el SIGEP                | 100%  | 31-dic-17          |             | 99%                       | Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera | De acuerdo con el reporte del SIGEP con corte a 2 de mayo, se cuenta con un cumplimiento del 99%   |  |
| 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  | NSU promedio de los diferentes canales de atención                 | 4,4   | 31-dic-17          |             |                           | Coordinación de Relacionamiento con Agentes         | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |  |

| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO   |        | FECHA FINALIZACIÓN | I TRIMESTRE | Seguimiento a 30 de abril | RESPONSABLE   | comentarios  |
|---|--|---|---|--------|--------------------|-------------|---------------------------|---|--|
|   |  |   | Producto  | unidad |                    |             |                           |   |  |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. | 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 | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
|   | 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 Relacionamiento con Agentes         | No se registra avance con corte a 30 de abril de 2017  |
|   | 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          | 25%         | 25%                       | Coordinación de Relacionamiento con Agentes         | En el mes de enero se publicó en la web de la CRC el cumplimiento de los indicadores con corte a 31 de diciembre de 2016. Está en proceso de consolidación el cumplimiento de indicadores con corte 1T de 2017 |
|   |  |   | Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad | 4      | 31-dic-17          | 25%         | 25%                       | Coordinación Ejecutiva                              | En el mes de enero se publicó en la web de la CRC el cumplimiento de los indicadores con corte a 31 de diciembre de 2016. Está en proceso de consolidación el cumplimiento de indicadores con corte 1T de 2017 |
| 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          | 25%         | 25%                       | Coordinación de Control Interno                     | Se realizó el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2016 y 31 de marzo de 2017 y se presentó a la Dirección Ejecutiva   |
|   | 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          | 100%        | 100%                      | Coordinación Ejecutiva                              | El plan anual de adquisiciones fue publicado en la página web de la entidad, y fue subido en Colombia compra eficiente Secop II  |

#### COMENTARIOS

El 100% de las actividades establecidas para los meses de enero, febrero y marzo se cumplieron de acuerdo a lo planeado  
Se ha venido avanzando en actividades con cierre posterior al mes de abril

Consolidación del documento: Cargo: Coordinador Ejecutivo  
Nombre: Zoila Vargas Mesa

Seguimiento de la estrategia:

Cargo: Coordinador de Control Interno (Encargado)  
Nombre: Diana Wilches Torres

|               |      |
|---------------|------|
| Cumplimiento: | 100% |
| Avance:       | 29%  |