

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	I TRIMESTRE	Seguimiento a 30 de abril	II TRIMESTRE	Seguimiento a 31 de agosto	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	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%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Política de riesgos actualizada	
	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%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Mapa de riesgos actualizado de acuerdo con los nuevos grupos internos de trabajo	
	Consulta y divulgación	Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC		1	30-abr-17		100%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Socialización a través de la cartelera y correo de comunicación interna. Actualmentne está publicado en intranet y en la página de la CRC
			Socialización de la política a los funcionarios de la CRC		1	30-abr-17		100%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Socialización a través de la cartelera y correo de comunicación interna. Actualmentne está publicado en intranet y en la página de la CRC
	Monitoreo y revisión	Revisión de los riesgos de los procesos	Revisión de los riesgos de cada proceso		4	31-dic-17	25%	50%	75%	75%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Revisiones realizadas en enero, abril y julio
	Seguimiento	Seguimiento y recomendaciones al mapa de riesgos y política de administración de riesgos	Informe de recomendaciones		1	31-dic-17				100%	100%	100%	Coordinación de Control Interno	Informe de control interno realizado en el mes de agosto
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%	100%	100%	100%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Estrategia publicada en la página de la CRC en el mes de abril	
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			100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Estrategia elaborada en la página de la CRC en el mes de mayo	
		Publicación de la Estrategia de rendición de cuentas para 2017	Estrategia de Rendición de cuentas publicada	1	30-may-17			100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Estrategia publicada en la página de la CRC en el mes de mayo	
		Convocatoria a la Audiencia a través de los supermercados	Invitación a rendición de cuentas en al menos 5 supermercados de Bogotá	5	30-jul-17				100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Convocatoria realizada en diferentes supermercados, realizada en el mes de julio
		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					100%	100%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Dentro del desarrollo de la audiencia de rendición de cuentas se atendieron la totalidad de las inquietudes y consultas de los asistentes
	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			100%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Encuesta publicada en el mes de abril en la página de la CRC
		Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control	Capacitaciones a vocales de control	2	31-dic-17				50%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Se realizaron socializaciones con relación al régimen de usuarios, en el mes de junio en la Secretaría de Hábitat y en el mes de julio en el Congreso de
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la audiencia de Rendición de cuentas Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Audiencia de Rendición de cuentas	1	30-jul-17					100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Se realizó el 18 de julio, en el estudio 5 de RTVC, con transmisión en vivo a través de Canal 13
			Mesas preparatorias	4	30-jul-17				25%	75%	75%	75%	Coordinación Ejecutiva	Se realizaron 3 mesas preparatorias de rendición de cuentas los días 29 de junio, 5 de julio y 7 de julio
		Espacios virtuales de dialogo para tratar temas de interés con la ciudadanía	Facebook five tematicos	4	31-dic-17		100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Se incluyeron unos eventos realizados en marzo, que no habían sido registrados. (Total: 6) 9 marzo de Economía Digital 22 de marzo del Régimen de Reporte de Información Postales 23 de marzo del Régimen de Reporte de Información servicios Fijos y móviles 23 de marzo del Régimen de Reporte de Información operador de correo
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-ago-17					100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Se elaboró el informe y se publicó en la página web de la CRC.
	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					100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Evaluación realizada dentro del informe de la audiencia de rendición de cuentas	
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	90%	31-dic-17			100%	100%	106%	103%	Coordinación de Planeación Estratégica	Dato con corte a 30 de noviembre. La información de diciembre se encuentra en proceso	
		Foros de divulgación de estudios regulatorios	Foros realizados	2	31-dic-17				50%	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación Estratégica	Se realizó el Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones en el mes de junio, y el Taller Internacional de Telecomunicaciones en el mes de agosto
	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		100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	se realizó seguimiento al plan de acción del NSU formulado para los resultados del 2015, el cual trae actividades con ejecución durante el 2017.
		Redimensionamiento del 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					100%	100%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Se redimensionó el proceso, y se solicitaron los recursos para su adecuada atención
	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-17						100%	100%	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	Actividad en etapa de planeación
Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-17		17%	33%	50%	83%	83%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Carmen de bolívar 25 de marzo Ipiales 21 de abril La Dorada 12 de mayo Santa Rosa de Cabal 28 de julio Guapi 25 de agosto Sogamoso: 4 de noviembre	
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		56%	56%	56%	65%	65%	90%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	De acuerdo con el plan establecido, no se alcanzó a finalizar el cargue de las tablas de rendición documental, registro de activos de información y el informe de documentos clasificados y reservados
		SUIT: Revisión y fortalecimiento de la información de los trámites de la CRC	Trámites revisados y actualizados	100%	31-dic-17						50%	70%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Para la racionalización de los trámites establecidos en la estrategia 2017, se formularon proyectos regulatorios que no alcanzaron a finalizar en dicha vigencia. Se tiene proyectado que los mismos culminen en IS 2018
		Registro de las hojas de vida en el SIGEP	Mantener las hojas de vida actualizadas en el SIGEP	100%	31-dic-17			99%	99%	100%	100%	100%	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	Se ha mantenido actualizada la información en el SIGEP
	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		105%	105%	106%	106%	100%	104%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	El dato del IVT corresponde al promedio de los tres trimestres anteriores, dado que los datos del IVT se encuentran en análisis y revisión.
	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					60%	80%	100%	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	dentro del desarrollo de la audiencia de rendición de cuentas se atendieron la totalidad de las inquietudes y consultas de los asistentes
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						85%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Se depuró el código y se instalaron las herramientas de contraste y tamaño de fuente	

AÑO: 2017  
PUBLICACIÓN DEL PLAN ACTUALIZADO: JULIO 12 DE 2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZACIÓN	I TRIMESTRE	Seguimiento a 30 de abril	II TRIMESTRE	Seguimiento a 31 de agosto	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	RESPONSABLE	comentarios
			Producto	unidad									
	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%	50%	75%	75%	75%	100%	Coordinación de Relacionamento con Agentes	Se realizaron las publicaciones trimestrales programadas
		Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Cuadro de seguimiento a los Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	4	31-dic-17	25%	50%	75%	75%	75%	100%	Coordinación Ejecutiva	Se realizaron las publicaciones trimestrales programadas
INICIATIVAS ADICIONALES.	Austeridad en el gasto	Seguimiento al cumplimiento de la estrategia de austeridad en el gasto de acuerdo con la Directiva Presidencial (sujeto a la expedición de la directiva)	Informe al seguimiento de la estrategia	4	31-dic-17	25%	50%	50%	75%	75%	100%	Coordinación de Control Interno	Se realizaron los seguimientos trimestrales programados
	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%	100%	100%	100%	100%	Coordinación Ejecutiva	Actualizado con corte a Diciembre 2017

**Consolidación del documento:**  
Cargo: Coordinadora Ejecutiva  
Nombre: Zolla Vargas Mesa  
Firma:

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

100%	100%	100%	98%	98%	98%	Cumplimiento
23%	41%	59%	80%	90%	98%	Avance