

**Ley 1474 de 2011 (Artículo 73)  
OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO  
SEGUIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN FINALIZADA LA VIGENCIA 2015**

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD PLANEADA:	INICIO	FINALIZ.	dic-15	Responsable (s)	Acciones adelantadas en 2015:
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Coordinación de Planeación	Revisión del mapa de riesgos	01-ene-15	30-mar-15	100%	Coordinación de Planeación	Se complementó el mapa de Riesgos General de la CRC (Incluyendo los riesgos de corrupción), y se empezó a gestionar en la RAE del I trimestre
		Seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción	01-ene-15	31-dic-15	100%	Coordinación de Planeación	Se viene realizando seguimiento y gestión en las RAE trimestrales. A la fecha no se ha evidenciado la materialización de ningún riesgo de corrupción.
		Divulgación y sensibilización a los funcionarios de la CRC sobre el mapa de riesgos de la Entidad	01-abr-15	30-jun-15	100%	Coordinación de Planeación	Se está aprovechando el espacio de las RAE trimestrales para socializar y sensibilizar a los funcionarios acerca de la aplicación de la política de riesgos.
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Coordinación de Atención al Cliente	Se desarrollará el proyecto de unificación de trámites de homologación de equipos terminales (fijos, móviles y satelitales) con la finalidad de facilitarle a los usuarios la gestión de este tipo de solicitudes.	01-ene-15	31-dic-15	100%	Coordinación de Atención al Cliente	Existían tres tipos de trámites de homologación de equipos terminales (fijos, móviles y satelitales). Se unificó a un único trámite a partir de la revisión de los elementos y requisitos comunes y teniendo en cuenta que a dichos trámites se le tenían asignados los mismos recursos (canales de atención, profesionales especializados, sistemas de información y personal de apoyo).
		Actualización del mapa de recursos de identificación, para que los operadores y ciudadanos hagan uso del mismo.	01-ene-15	30-jun-15	100%	Coordinación de Atención al Cliente	Se hicieron desarrollos al aplicativo mediante el cual se gestiona el mapa de numeración de modo que el mismo se encuentra actualizado y pueda ser consultado en línea e incluso que permita la generación de reportes en archivos planos para uso por parte de los usuarios.
		Construcción y consolidación de una base de datos de enrutamientos para la numeración 1XY (líneas de emergencia 123, servicios de interés social 115 e información 113) con el objetivo de hacer que la CRC sea la entidad de referencia en relación con el trámite de enrutamientos solicitados por las autoridades y demás entidades que hacen uso de este recurso de identificación.	01-ene-15	31-dic-16	100%	Coordinación de Atención al Cliente	En 2015 se realizó la formulación del Plan de actualización de datos de enrutamientos 1XY. La ejecución de dicho plan esta prevista para el 2016, acorde con la estrategia relacionada con comunicaciones en Emergencia, en cabeza del Ministerio de las TIC y el Decreto 2434 del 17 de diciembre de 2015, "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; 1078 de 2015, para crearse el Sistema de Telecomunicaciones de Emergencias como parte del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres".
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Coordinación de Planeación	Definir mesas de trabajo y de audiencia de rendición de cuentas	01-feb-15	30-abr-15	100%	Coordinación de Planeación	Previo a la Audiencia de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el 22 de julio de 2015, se adelantaron las siguientes actividades preparatorias: * el 21 de junio: mesa de trabajo con Vocales de Control; * 11 de julio: divulgación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Buenaventura; * 4 de junio: mesa preparatoria con Operadores Postales; * 25 de junio: Capacitación a Vocales de Control; * Congreso CONFEVOCOLITICS: Se desarrolló en la ciudad de Cali, entre el 8 y el 10 de julio
		Definir campaña de divulgación y fecha de audiencia	01-feb-15	30-abr-15	100%	Coordinación de Planeación	* La información se canalizó a través de la cuenta de correo rendiciondecuentascrc@crcom.gov.co y se creó un archivo de acceso directo para la inscripción. * El 22 de junio del 2015 se publicó la convocatoria en el portal Web de la Entidad. * Se remitió la información de convocatoria a más de 800 correos con los que cuenta la Entidad en Bases de datos. * En la recepción de la Entidad, se dispuso de un formato para la entrega de volantes, con la información relevante de la Audiencia. * Se entregaron afiches con la información de la convocatoria para publicar en las carteleras de los CADES Y SUPERCADDES. * A los representantes de la ciudadanía se les envió tarjeta personalizada. * Se envió correo electrónico a los periodistas que están en la Base de Datos de la Entidad.
		Convocatoria (Iniciar al menos un mes antes de la audiencia)	01-abr-15	30-may-15	100%	Coordinación de Planeación	El 22 de junio del 2015 se publicó la convocatoria en el portal Web de la Entidad.
		Realización de la Audiencia - Publicación de Conclusiones	01-jun-15	30-jun-15	100%	Coordinación de Planeación	En la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentra publicado el informe de conclusiones de la Audiencia.

**Ley 1474 de 2011 (Artículo 73)**  
**OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO**  
**SEGUIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN FINALIZADA LA VIGENCIA 2015**

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD PLANEADA:	INICIO	FINALIZ.	dic-15	Responsable (s)	Acciones adelantadas en 2015:
<b>MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CUIDADANO</b>	Coordinación de Atención al Cliente	Buscar espacios para fortalecer la relación con los usuarios, buscando que los mismos tengan más cercanía con la CRC.	01-ene-15	31-dic-15	100%	Coordinaciones de Atención al Cliente, Protección a Usuarios y Rel. Internacionales y Comunicaciones	Se han realizado los siguientes eventos enfocados al ciudadano: * I TRIM. 1. Foro de divulgación de protección al usuario (En telefónica). * I TRIM. 1. FNSC - Abril 25 de 2015, Turbo, Antioquia. * 2. FNSC - Mayo 30 de 2015, Pitalito - Huila . * Así mismo se presentó los resultados del año 2014 de la medición de percepción de calidad de los servicios de comunicaciones - Junio 3 de 2014, Bogotá
		Cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del NSU tendientes a fortalecer la atención a los usuarios	01-feb-15	31-dic-15	100%	Coordinación de Atención al Cliente	- Se han venido revisando y ajustando las respuestas tipo de forma que orienten al usuario con un lenguaje claro y apropiado. - Se hicieron talleres con los asesores sobre la identificación de la problemática de los usuarios. - Se implementó el traslado de comunicaciones a los operadores cuando el usuario no ha presentado su inconformidad ante él. - En la respuesta automática que entrega el sistema se informa al usuario los tiempos de respuesta.
		Actualizar el menu de atención telefónica de la CRC	01-ene-15	30-jun-15	Entre 81% y 99%	Coordinación de Atención al Cliente	Está pendiente la puesta en producción, de acuerdo con los audios entregados por la agencia de comunicaciones

**Responsable de este seguimiento:**

**DIEGO HERNÁN MARIN TABARES**  
**Coordinador de Control Interno**