

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AÑO: 2016
PUBLICACIÓN DEL PLAN ACTUALIZADO: SEPTIEMBRE 20 2016

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-abr-16	Coordinación de Planeación
	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	Coordinación de Planeación
		Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC	1	30-may-16	Coordinación de Planeación
	Consulta y divulgación	Socialización de la política	Socialización de la política a los funcionarios de la CRC	1	30-may-16	Coordinación de Planeación
		Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos	Revisión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-16
	Seguimiento	Seguimiento trimestral a los riesgos de cada proceso	Informe de seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-16	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	31-oct-16	Coordinación de Atención al Cliente
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 elaborada	1	15-abr-16	Coordinación de Planeación
		Publicación de la Estrategia de rendición de cuentas para 2016	Estrategia de Rendición de cuentas publicada	1	30-sep-16	Coordinación de Planeación
	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	Coordinación de Planeación
		Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control	Capacitaciones a vocales de control	2	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente
		Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jul-16	Coordinación de Planeación
	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	Coordinación de Planeación
		Mesas de dialogo con grupos de interés	Mesas de dialogo	16	30-mar-16	Dirección Ejecutiva
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-ago-16	Coordinación de Planeación
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	Coordinación de Planeación	
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	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios
		Expedición del Nuevo Régimen de Protección a los Usuarios (Sujeto a aprobación de modificaciones de la Agenda Regulatoria)	Régimen de Protección de Usuarios	1	31-dic-16	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios
	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	Coordinación de Planeación
	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente
	Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-16	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones
		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
Registro de las hojas de vida en el SIGEP	Mantener las hojas de vida actualizadas en el SIGEP		100%	31-dic-16	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Tener tiempos adecuados de respuesta a las solicitudes	Tiempo medio de respuesta solicitudes (días)	7,5	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización de la política editorial de la CRC	Política editorial de la CRC	1	30-jun-16	Coordinación de Relaciones Internacionales y 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	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones
	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	Coordinación de Atención al Cliente
		Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	4	31-dic-16	Coordinación de Planeación
	INICIATIVAS ADICIONALES.	Código de Ética	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	Coordinación de Control Interno

Consolidación del documento: Cargo: Coordinadora de Planeación
Nombre: Diana Wilches Torres
Firma:

Seguimiento de la estrategia:

Cargo: Coordinador de Control
Nombre: Diego Hernán Marín
Firma: