

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO  
SEGUIMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD PLANEADA:	INICIO	FINALIZ.	Avance (%)		Responsable (s)	Acciones adelantadas:	Entregable
						dic-13			
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Coordinación de Planeación	Revisión del mapa de procesos a la luz de riesgos de corrupción	01-feb-13	30-jun-13	100%		Lizette Garay / Diana Wilches	Se revisó, ajustó y publicó el mapa de riesgos que incluye los riesgos anticorrupción, de acuerdo con la Cartilla "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano".	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la CRC: <a href="http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=65177">http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=65177</a>
		Identificación de los riesgos de corrupción	01-feb-13	30-jun-13	100%		Lizette Garay / Diana Wilches		
		Consolidación de riesgos y elaboración del mapa de riesgos	01-feb-13	30-jun-13	100%		Lizette Garay / Diana Wilches		
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Coordinaciones de Solución de controversias y Atención al Cliente	Revisión de trámites actuales	01-ene-13	31-dic-13	100%		Ricardo Ospina / Lina Duque	Se revisaron los trámites de la CRC, y se concluyó que ninguno puede ser eliminado o fusionado.	
		Priorización de trámites a intervenir	01-ene-13	31-dic-13	100%		Ricardo Ospina / Lina Duque	Durante el año 2013 se definió que los trámites a intervenir fueran los de homologación de equipos móviles y fijos.	
		Racionalización de trámites	01-ene-13	31-dic-13	Entre 41% y 80%		Ricardo Ospina / Lina Duque	El proyecto regulatorio "Normas Técnicas y Requisitos para la Homologación de Equipos Terminales" se encuentra publicado para comentarios del sector, de acuerdo con lo establecido en el decreto 2696 de 2004, una vez surtida esta etapa, será enviado a la OMC para los respectivos comentarios por tratarse de una norma técnica. Se espera contar con la decisión regulatoria en el III trimestre de 2014	
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Coordinación de Planeación	Definir fecha de mesas de trabajo y de audiencia de rendición de cuentas	01-feb-13	30-jun-13	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	Se realizaron mesas de trabajo con usuarios en diferentes municipios del país.	
		Definir campaña de divulgación	01-feb-13	30-jun-13	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	Se definió la "estrategia de Rendición de Cuentas", la cual incluye los medios de divulgación.	
		Convocatoria	01-feb-13	30-jun-13	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	Se realizaron las actividades de divulgación para la Audiencia de Rendición de cuentas programada para septiembre.	
		Realización de la Audiencia - Publicación de Conclusiones	01-feb-13	30-jun-13	100%		Yamile Mateus / Diana Wilches	Se realizó la audiencia en el mes de OCTUBRE, y al siguiente mes se publicaron las memorias de la misma. Puede ser consultada en <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a> > Inicio > Rendición de Cuentas CRC 2012	
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coordinación de Atención al Cliente	Propuesta de ajuste en la página Web para concentrar la información de interés para los ciudadanos	01-ene-13	31-dic-13	Entre 81% y 99%		Ricardo Ospina	Se estableció una nueva estructura de la página Web en la cual se presenta de manera más amigable la información a los operadores. La misma está en este momento en proceso de migración, se espera que a finales de enero de 2014 entre en producción.	
		Revisión de procedimientos internos para establecer posibles mejoras	01-ene-13	31-dic-13	100%		Ricardo Ospina	Se ajustaron los procedimientos e instrucciones de trabajo y se implementaron las mejoras evidenciadas en las auditorías de calidad.	Procedimientos e instrucciones de trabajo revisados y actualizados.
		Realización de al menos 2 mesas de trabajo virtuales, de temas de interés para los ciudadanos	01-ene-13	31-dic-13	100%		Ricardo Ospina	Si bien las mesas de trabajo realizadas por la CRC en 2013 no fueron virtuales, las mismas se llevaron a cabo en diferentes ciudades del país con temas como el Reglamento Interno de Telecomunicaciones y diversos temas de protección a usuarios, por lo anterior, la CRC entiende cumplida esta actividad.	
		Capacitaciones en temas de atención al ciudadano, al equipo base de la CRC	01-ene-13	31-dic-13	100%		Ricardo Ospina	Se realizaron sensibilizaciones por parte del Coordinador del Proceso, e igualmente éste, permanentemente recuerda la importancia de la atención a las solicitudes a los usuarios, con calidad y oportunidad.	

Responsable del seguimiento: Diego Hernán Marín Tabares - Coordinador de Control Interno