

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AÑO: 2015

PUBLICACIÓN DEL PLAN: ENERO 2015

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDADES	Fecha inicio	Fecha Final	Responsable
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Coordinación de Planeación	Revisión del mapa de riesgos de la CRC	01-ene-15	30-mar-15	Coordinación de Planeación
		Seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción de la CRC	01-ene-15	31-dic-15	Coordinación de Planeación
		Divulgación y sensibilización a los funcionarios de la CRC sobre el mapa de riesgos de la Entidad	01-abr-15	30-jun-15	Coordinación de Planeación
ESTRATEGIA ANITRÁMITES	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	Coordinación de Atención al Cliente
		Actualización del mapa de recursos de identificación, para que los operadores y ciudadanos hagan uso del mismo	01-ene-15	31-dic-15	Coordinación de Atención al Cliente
		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-jun-15	31-dic-16	Coordinación de Atención al Cliente
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	Coordinación de Planeación
		Definir campaña de divulgación y fecha de la audiencia	01-feb-15	30-abr-15	Coordinación de Planeación
		Convocatoria (iniciarla al menos un mes antes de la audiencia)	01-abr-15	30-may-15	Coordinación de Planeación
		Realización de la Audiencia - Publicación de Conclusiones	01-jun-15	30-jun-15	Coordinación de Planeación
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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	Coordinaciones de Atención al Cliente, Regulación de Protección a Usuarios y Relaciones Internacionales y comunicaciones
		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	Coordinación de Atención al Cliente
		Actualizar el menú de atención telefónica de la CRC	01-ene-15	30-jun-15	Coordinación de Atención al Cliente

Consolidación del documento:

Cargo: Coordinadora de Planeación
 Nombre: Diana Wilches Torres
 Firma:

Seguimiento de la estrategia:

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