



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Seguimiento al Plan de Acción CRC 2014

Juan Manuel Wilches Durán

Enero de 2015



vive digital
Colombia



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

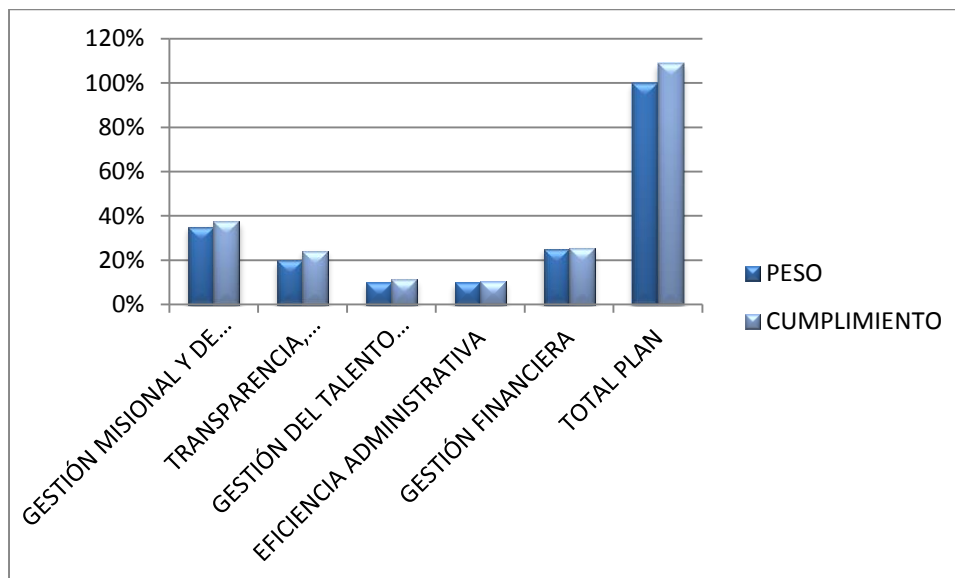
SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2014

A continuación se presenta el seguimiento a la ejecución de las diferentes actividades enmarcadas dentro del Plan de Acción 2014 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Con cierre a la vigencia 2014, se contó con un cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción, de un 108,8%, considerado sobresaliente. Si bien, todas las metas no se lograron alcanzar, algunas actividades superaron ampliamente las metas propuestas para la vigencia.

A continuación se presentan los resultados de acuerdo a cada una de las líneas de política de Desarrollo Administrativo contenidas dentro del Plan.

CUMPLIMIENTO POR LÍNEAS DE POLÍTICA

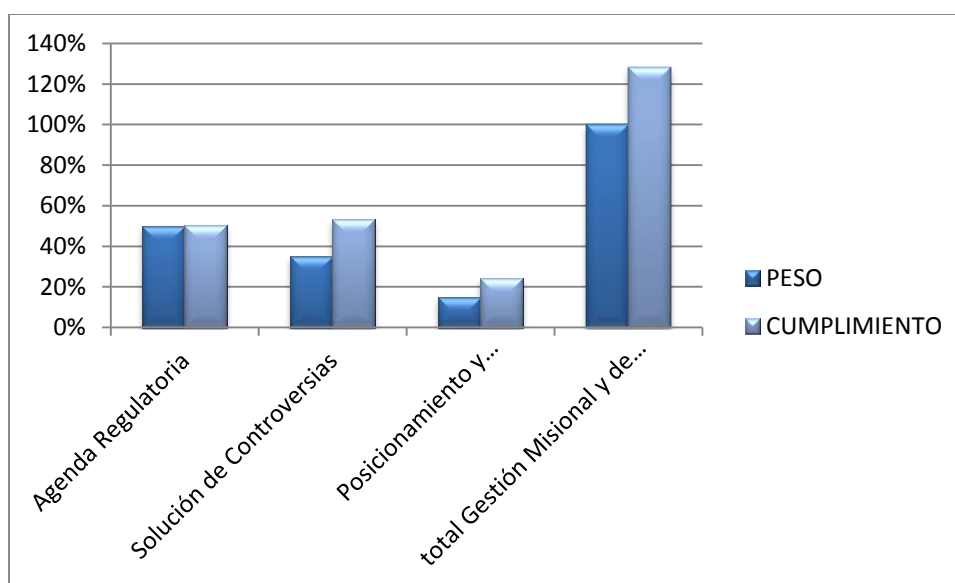


Seguimiento al Plan de Acción 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 2 de 11	
Coordinadores CRC	Actualizado: 27/01/2015	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Línea de política	Peso	Cumplimiento
Gestión misional y de gobierno	35%	37,50%
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	20%	24,10%
Gestión del talento humano	10%	11,30%
Eficiencia administrativa	10%	10,40%
Gestión financiera	25%	25,50%
Total plan	100%	108,80%

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR LÍNEAS DE POLÍTICA

GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO



	PESO	CUMPLIMIENTO
Agenda Regulatoria	50%	50,60%
Solución de Controversias	35%	53,30%
Posicionamiento y relacionamiento de la CRC	15%	24,40%
Total Gestión Misional y de Gobierno	100%	128%

Dentro de esta política y sus actividades se encontraba el cumplimiento de la Agenda Regulatoria, la generación de espacios de participación de todos los interesados, respecto a los proyectos regulatorios adelantados por la CRC, la generación de informes sectoriales e informes de tendencias regulatorias y el estudio de impacto regulatorio, el cual se elaboró dentro del Estudio Integral del régimen de Usuarios.

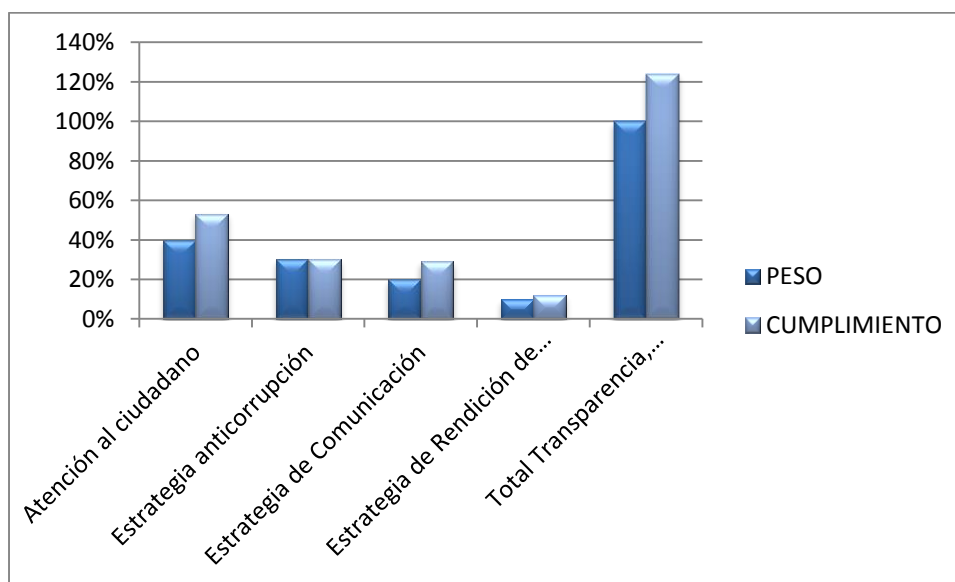
El análisis de impacto en protección al usuario busca mediante estudios cualitativos y cuantitativos identificar los resultados de la aplicación de la regulación a través de tres unidades de observación, (i) usuarios, (ii) operadores y (iii) autoridades. Para tal fin, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adelantó una medición de percepción de la calidad de los servicios de comunicaciones, de ámbito nacional y permanente para evaluar los siguientes aspectos: (i) calidad del servicio, (ii) facturación, (iii) medios de atención y (iv) solución de controversias entre proveedor – usuario. De otra parte, se adelantaron 25 ejercicios de psicología del consumidor y economía experimental sobre 20 temáticas diferentes propias del ejercicio de los derechos de los usuarios, los estudios se efectuaron en 8 ciudades del país para garantizar la representatividad de los mismos. Finalmente, la CRC adelantó el análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. Estos ejercicios en conjunto permiten a la CRC evaluar desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa la aplicación de la regulación en materia de protección al usuario, identificando fortalezas en la relación proveedor – usuario pero también problemáticas en la misma, de manera que de la evaluación de los efectos de la regulación tanto el sector, como las autoridades y los operadores puedan adoptar decisiones orientadas a la mayor satisfacción en términos de experiencia de uso de los servicios de comunicaciones y del ejercicio de los derechos de los usuarios.

Seguimiento al Plan de Acción 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 4 de 11	
Coordinadores CRC	Actualizado: 27/01/2015	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Así mismo, dentro de la Solución de Controversias entre operadores, se gestionó la duración de estos trámites en primera y segunda instancia, buscando ser más eficientes con los trámites adelantados ante los operadores.

Finalmente esta política contemplaba en el tema de posicionamiento y relacionamiento de la CRC, la oportunidad en la atención a las asesorías solicitadas por el Congreso de la República en temas de competencia de la CRC, así como realizar contribuciones en distintos escenarios nacionales e internacionales sobre temas tratados por la Entidad.

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



	PESO	CUMPLIMIENTO
Atención al ciudadano	40%	53%
Estrategia anticorrupción	30%	30%
Estrategia de Comunicación	20%	29%

Estrategia de Rendición de cuentas	10%	12%
Total Transparencia, participación y servicio al ciudadano	100%	121%

Dentro de esta política y sus actividades se encontraba las estrategias de atención al ciudadano, como son dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos y la divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés.

Así mismo, se contempla dentro de esta política, la Estrategia Anticorrupción la cual persigue permanentemente las causas que puedan generar acciones de corrupción al interior de la entidad y mitigar su posibilidad de ocurrencia.

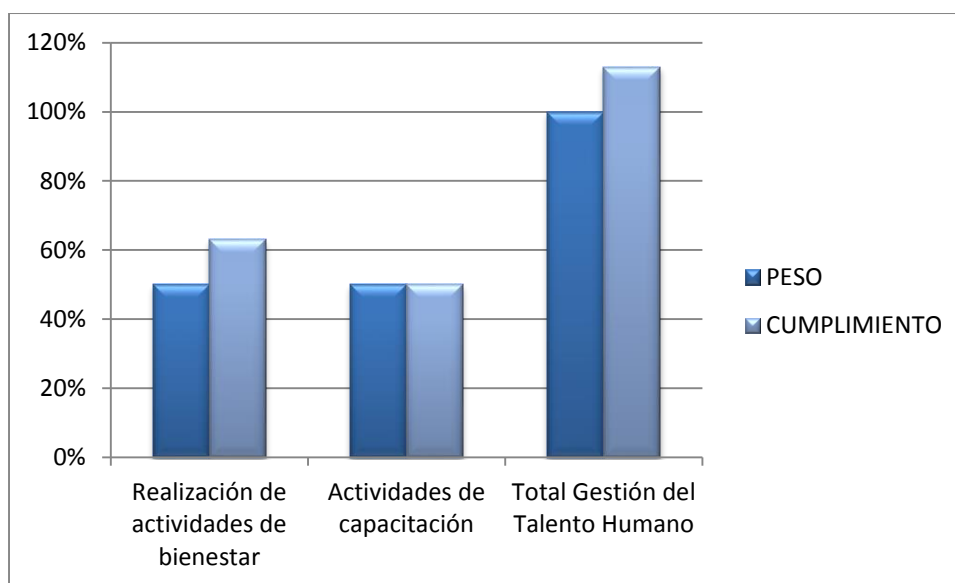
Por su parte, la estrategia de comunicaciones, busca que la CRC transmita a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios.

Los espacios de socialización del RITEL previstos para el año 2014 se estructuraron bajo la consideración que la entrada en vigencia del mismo se daría a partir del 1 de agosto de 2014. No obstante, esta última fecha fue prorrogada en atención a solicitudes remitidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en las cuales se solicitó revisar conjuntamente con la CRC aspectos técnicos de la infraestructura exigida en dicho reglamento, y en particular su impacto en costos respecto de las Viviendas de Interés Social Prioritaria. Teniendo en cuenta esta situación, en el mes de julio de 2014 se suspendieron los citados espacios de socialización hasta tanto se dispusiera de una versión ajustada del Reglamento. Con base en lo anterior, se tiene previsto continuar esta actividad durante el año 2015, convocando a los distintos agentes involucrados en esta materia.

Seguimiento al Plan de Acción 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 6 de 11	
Coordinadores CRC	Actualizado: 27/01/2015	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Finalmente, la estrategia de Rendición de cuentas permitió que la CRC presentara a la ciudadanía la gestión realizada durante el año 2013, así como las actividades a desarrollar en el año 2014 para el cumplimiento de su misión.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

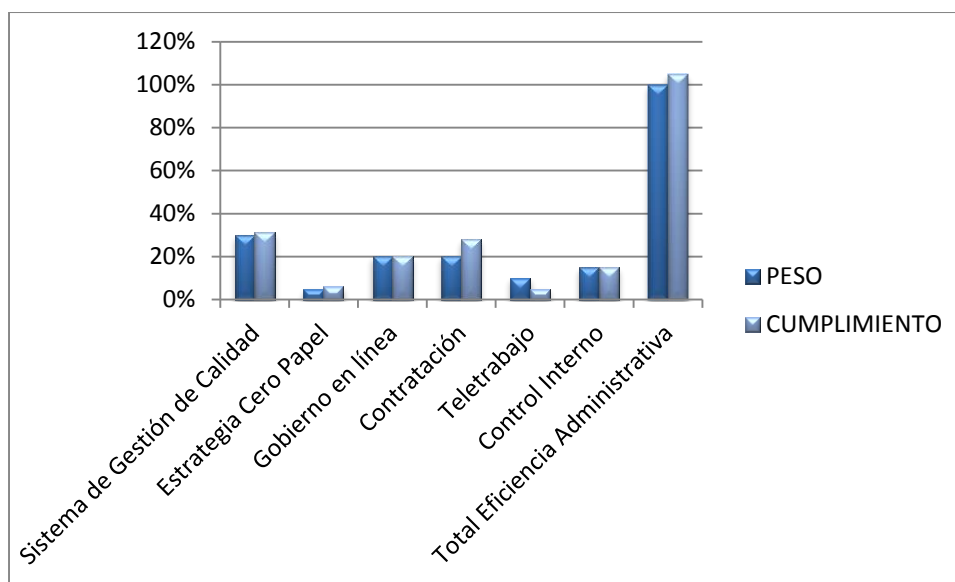


	PESO	CUMPLIMIENTO
Realización de actividades de bienestar	50%	63%
Actividades de capacitación	50%	50%
Total Gestión del Talento Humano	100%	113%

A través de la política de Gestión del Talento Humano, la CRC pretende generar mecanismos que permitan el mejoramiento de las competencias de los funcionarios de la entidad. Es así como para el Plan de acción 2014, las actividades se enfocaron en la realización de actividades de bienestar para los funcionarios, dentro de las que se pueden resaltar la realización de un Taller ganar - ganar, tardes

de café para compartir, talleres de fortalecimiento trabajo en equipo, dulce tarde para celebrar el mes de los niños, novena de aguinaldos. Por otra parte, la CRC elaboró y ejecutó un plan de Capacitación para el 2014, dentro de las cuales se pueden resaltar las actividades de Reinducción y Día del servidor Público.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA



	PESO	CUMPLIMIENTO
Sistema de Gestión de Calidad	30%	31%
Estrategia Cero Papel	5%	6%
Gobierno en línea	20%	20%
Contratación	20%	28%
Teletrabajo	10%	5%
Control Interno	15%	15%
Total Eficiencia Administrativa	100%	105%

En materia de Eficiencia Administrativa, la CRC continuó con el mejoramiento continuo en todos sus procesos, y recibió en el 2014, la recertificación en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2008 y GP 1000:2009, así mismo, hace seguimiento continuo al comportamiento de los procesos a través de las auditorías y seguimiento a indicadores.

Por otra parte, se continuó con la implementación de actividades para fortalecer las iniciativas de Cero Papel y Gobierno en Línea, de acuerdo con lo establecido con el Gobierno Nacional, lo que ha permitido generar ahorros importantes en papelería, y ha fortalecido la relación con los usuarios a través de medios electrónicos.

Respecto a contratación y con el propósito de generar eficiencias al interior de la CRC en este proceso, se han realizado ciclos de sensibilización a los funcionarios de la entidad, supervisores y contratistas, sobre la importancia de los temas contractuales y los aspectos clave a tener en cuenta dentro de los procesos de contratación.

En el tema de teletrabajo, si bien no se alcanzó la meta esperada, si se realizaron avances importantes en la materia, como es la formulación del plan piloto a emplear para la implementación del teletrabajo, la adecuación de los sistemas tecnológicos para que se pueda tener acceso remoto a toda la información y aplicativos que pueda requerir el funcionario en el momento de teletrabajar, con las condiciones de seguridad adecuadas para esta actividad, se realizó una renovación de los equipos de cómputo de los funcionarios, pasando todos estos a equipos portátiles para facilitar el desplazamiento de los teletrabajadores, se realizaron las visitas domiciliarias a los teletrabajadores para verificar las condiciones de seguridad y ergonomía de los sitios de trabajo.

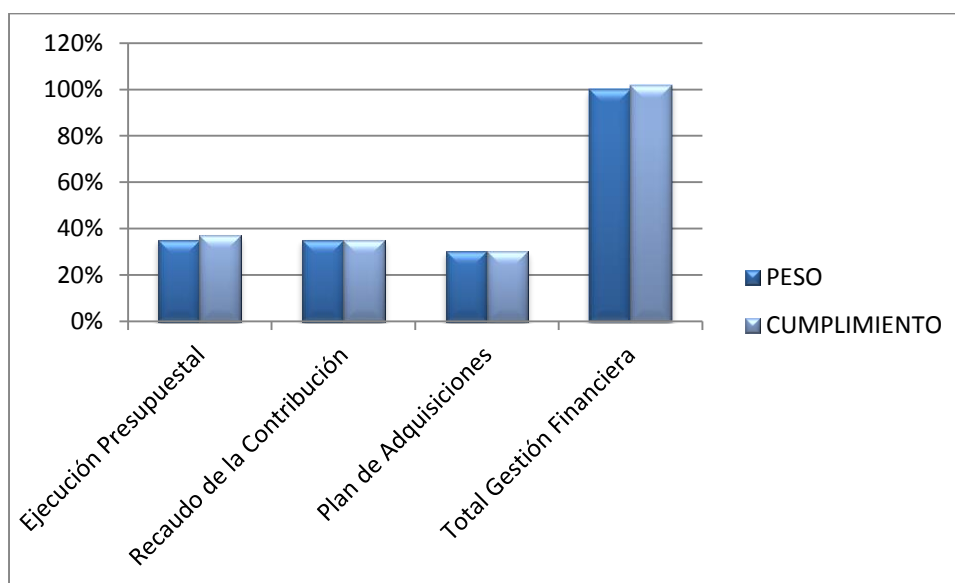
Si bien el en año 2013 la CRC realizó una compra de 10 equipos portátiles principalmente para el teletrabajo, teniendo en cuenta que en agosto de ese mismo año se expidió el Decreto 1770 de 2013, "por el cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones", el cual amplió la planta de personal en 15 cargos, se hizo necesario destinar estos equipos para los

Seguimiento al Plan de Acción 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 9 de 11	
Coordinadores CRC	Actualizado: 27/01/2015	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

nuevos cargos establecidos por el Decreto. Así las cosas, en el 2014 la CRC inició una nueva compra de equipos, con el propósito de reemplazar los computadores obsoletos con los que contaba la entidad, y así garantizar que los funcionarios contaran con equipo portátil para las actividades de teletrabajo. Dados los tiempos precontractuales y contractuales, los equipos fueron recibidos en la entidad en el mes de diciembre, y dada la adecuación y alistamiento que debía realizarse a los mismos, no fue posible culminar esta actividad en 2014, posponiendo así para el I trimestre de 2015, la firma de los acuerdos con los teletrabajadores que harán parte del Plan Piloto.

Finalmente, en temas de Control Interno, se presentaron oportunamente los diferentes informes a los organismos externos, y se realizaron diferentes auditorías a los procesos, para control de la gestión y del cumplimiento de las responsabilidades por parte de la CRC.

GESTIÓN FINANCIERA



	PESO	CUMPLIMIENTO
Ejecución Presupuestal	35%	37%

Recaudo de la Contribución	35%	35%
Plan de Adquisiciones	30%	30%
Total Gestión Financiera	100%	102%

Con relación a la política de Gestión Financiera, la misma se enfocó en realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados, con el propósito de contar con los recursos suficientes para financiar el presupuesto de la entidad, controlar que los recursos fueran utilizados en el cumplimiento de la misión de la Entidad de manera transparente, eficiente y eficaz y en línea con el Plan de Adquisiciones establecido. Para el 2014, la CRC ejecutó su presupuesto en un 96% si se mide frente a los compromisos, y un 94% si se mide frente a las obligaciones, y recaudó el 99,17% de los ingresos por contribución esperados para el 2014, gracias a un adecuado seguimiento al recaudo y una buena gestión de cobro de cartera.

Seguimiento al Plan de Acción 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 11 de 11	
Coordinadores CRC	Actualizado: 27/01/2015	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			