

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2014																		
POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERIODO	META TOTAL	PESO	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Cumplimiento respecto a la meta	Cumplimiento respecto al plan		
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	35%	AGENDA REGULATORIA 2014	50%	Adelantar estudios y/o definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC	100%	% cumplimiento agenda regulatoria	Mes	90%	90%	50%	95%	92%	91%	94%	102%	2,4%		
						Espacios de participación respecto a los proyectos de la Agenda Regulatoria	Anual		12,00	20%		5	9	12	100%	2,1%		
						Informes sectoriales	Semestral	1,00	2,00	10%		1	2		100%	2,0%		
						Informes de tendencias regulatorias	Trimestral	6,00	24,00	10%		10	18	22	24	100%	2,0%	
						Estudio de impacto regulatorio	Anual		1,00	10%					1	100%	2,0%	
		SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	35%	Intervenir de manera particular y concreta, en la solución de las divergencias, con oportunidad y calidad.	100%	Promedio de duración de los trámites en primera instancia	Trimestral	60,00	60 días*	65%		56	35,4	60	37,26	161%	12,8%	
						Promedio de duración de los recursos de apelación	Trimestral	60,00	60 días**	35%		45	45	43,8	44	136%	5,8%	
						Promedio de duración de la aprobación de Ofertas Básicas de Interconexión	Trimestral	60,00	60 días			NA	NA	NA	NA	NA		
		POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	15%	Gestionar eficientemente la cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento demás actores sectoriales.	100%	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Semestral	10	20	50%		8	16	26	40	200%	5,3%	
						TMR Asesorías al Congreso	Trimestral	5 días	5 días	50%		NA	NA	4,7	4	125%	3,3%	
	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20%	ATENCIÓN AL CIUDADANO	40%	Dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos.	60%	Tiempo medio de respuesta	Mes	7,5 días	7,5 días	20%		7,46	7,39	6,63	6,03	124%	1,2%
							TMR trámites homologación	Mes	6,9 días	6,9 días	20%		6,76	5,2	9,04	5,39	128%	1,2%
TMR trámites numeración y códigos cortos							Mes	9,2 días	9,2 días	20%		5,88	1,56	5	8,47	109%	1,0%	
TMR trámites señalización							Mes	8 días	8 días	20%		3	NA	NA	3	267%	2,6%	
NSU Calidad de la atención							Trimestral	90%	90%	20%		91%	94%	93%	97%	108%	1,0%	
Divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés				40%	Divulgación de los derechos de los usuarios (foros y mesas de trabajo)	Anual		6,00	25%		0	5	11	11	183%	1,5%		
					Encuesta de percepción de la calidad del servicio, medios de atención y solución de conflictos	Anual		2,00	25%		1	NA	2	100%	0,8%			
					Socialización del RITEL	Anual		6,00	25%		1	3	3	3	50%	0,4%		
					Foros de temas regulatorios	Anual		2,00	25%				2		100%	0,8%		
					ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	30%	Revisar permanentemente las causas que puedan generar acciones de corrupción al interior de la entidad y mitigar su posibilidad de ocurrencia.	100%	% Cumplimiento a la estrategia anticorrupción	Trimestral	100%	100%	100%		96%	100%	100%	100%
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN			20%	Transmitir a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios.	100%	Cuantificación del free press	Trimestral	1.400.000.000	1.400.000.000	35%		11.661.000,00	4.447.316.931	4.310.395.973	3.032.257.758	217%	3,0%	
						NSU de la información que se comunica a través de los diferentes canales de comunicación interna (cartelera virtuales, Comunicarte, correo electrónico, intranet)	Trimestral	80%	80%	35%		Linea Base	94%	94%	84%	105%	1,5%	
						NSU de atención a inquietudes y solicitudes de usuarios en redes sociales (Facebook, Twitter)	Trimestral	80%	80%	30%		97%	87%	84%	85%	106%	1,3%	

		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10%	Presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2013, así como las actividades a desarrollar en el año 2014 para el cumplimiento de su misión.	100%	Audiencia de rendición de cuentas	Anual			1	50%			1			100%	1,0%	
						# invitaciones enviadas para asistir a la rendición de la cuenta	Anual			500	25%			961			192%	1,0%	
						Mesas preparatorias para la rendición de la Cuenta	Anual			5	25%			4			80%	0,4%	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	10%	PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	100%	Generar mecanismos que permitan el mejoramiento de las competencias de los funcionarios de la CRC.	100%	Realización de actividades de bienestar	Semestral		2	4	50%			2	3	5	125%	6,3%	
						Actividades de capacitación	Semestral		1	2	50%			1	2	2	100%	5,0%	
<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>	10%	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	30%	Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.	100%	% cumplimiento indicadores eficacia	Trimestral	95%	95%	15%	100%	100%	96%	96%	101%	0,5%			
						% cumplimiento indicadores eficiencia	Trimestral	90%	90%	15%	100%	100%	94%	94%	105%	0,5%			
						% cumplimiento indicadores efectividad	Trimestral	90%	90%	15%	90%	100%	100%	100%	111%	0,5%			
						Recertificación en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001 y GP 1000	Anual			2	55%			2		100%	1,7%		
		ESTRATEGIA CERO PAPEL	5%	Dar cumplimiento al plan de eficiencia administrativa establecido en la directiva presidencia 04 de 2012.	100%	% Cumplimiento al plan de eficiencia administrativa	Trimestral	90%	90%	100%	95%	100%	100%	100%	111%	0,56%			
		GOBIERNO EN LÍNEA	20%	Dar cumplimiento a las directrices del manual de Gobierno en Línea	100%	% Cumplimiento al plan de Gobierno en Línea	Trimestral	95%	95%	100%	100%	96%	96%	95%	100%	2,00%			
		CONTRATACIÓN	20%	Sensibilizar y fortalecer los conocimientos en contratación de todos los funcionarios de la CRC	100%	Sensibilización a funcionarios respecto a los temas de contratación	Anual			5	100%	2	5	7	7	140%	2,80%		
		TELETRABAJO	10%	Establecer el plan piloto para la implementación del Teletrabajo en la Entidad	100%	Formulación del plan piloto	I trimestre	100%	100%	25%	100%	100%					100%	0,3%	
						Implementación del plan piloto	III trimestre	100%	100%	25%			100%			100%	0,3%		
						Funcionarios que suscriben convenio de teletrabajo	IV trimestre	7	7	50%	No se alcanzaron a suscribir los acuerdos				0%	0,0%			
		CONTROL INTERNO	15%	Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes	100%	% de cumplimiento al plan de auditorías y evaluaciones específicas	Anual			20	50%	6	10	14	19	95%	0,7%		
						% cumplimiento de informes a entes externos	Anual			28	50%	11	17	22	28	100%	0,8%		
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	25%	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	35%	Controlar que los recursos financieros se utilicen en el cumplimiento de la misión de la Entidad de manera transparente, eficiente y eficaz.	100%	% ejecución presupuestal inversión	Anual			90%	50%	28%	49%	79%	94%	104%	4,6%		
						% ejecución presupuestal funcionamiento	Anual			90%	50%	18%	36%	59%	94%	104%	4,6%		
		RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN	35%	Realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados	100%	% recaudo de la contribución	Trimestral	98%	98%	100%	99,90%	99,98%	94,00%	99,17%	101%	8,9%			
		PLAN DE ADQUISICIONES	30%	Publicar y hacer seguimiento al plan anual de adquisiciones de la CRC	100%	Oportunidad de la publicación del plan anual de adquisiciones	Enero	100%	100%	50%	100%					100%	3,8%		
Seguimiento y actualización del plan anual de adquisiciones	Semestral					100%	100%	50%			100%			100%	3,8%				
100%																			
																	<b>CUMPLIMIENTO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2014</b>		<b>109%</b>
*Descontando suspensión de terminos descontando los terminos en que las aprtes se demoran contestando traslados, solicitudes de suspensión, programaciones de audiencias de mediación y instancias probatorias																			
** Contado a partir de que la autoridad territorial o municipal allega la totalidad de la información requerida para conocer de fondo el recurso																			