



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNO DE 2022**



**FECHA DE SEGUIMIENTO OCI: CON CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022**

**Objetivo general:**

Establecer una herramienta de gestión institucional, a través de la formulación, desarrollo y seguimiento de actividades orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción y de atención a la ciudadanía en la vigencia 2022.

**Objetivos específicos:**

- ✓ Identificar, analizar y controlar los riesgos de corrupción.
- ✓ Desarrollar la estrategia de racionalización de trámites.
- ✓ Elaborar, ejecutar y evaluar la estrategia anual de Rendición de Cuentas.
- ✓ Desarrollar acciones para fortalecer los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.
- ✓ Fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							SEGUIMIENTO OCI A 31 DE AGOSTO DE 2022	
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha		Porcentaje Cumplimiento	OBSERVACIONES
					Inicio	Fin		
Política de Administración de Riesgos	Revisar y Actualizar de la Política de Administración de Riesgos de la CRC.	Una (1) Política de Administración de Riesgos Actualizada	Número de políticas actualizadas	Coordinación de Planeación estratégica	1/02/2022	31/07/2022	100%	La actualización de la política de Administración de Riesgos se aprobó en Comité de Coordinación de Control Interno, el 26 de julio de 2022. La publicación en la página web de dicho documento se puede validar a través del enlace: <a href="https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/politicas_lineamientos_y_manuales/politica-administracion-riesgos-2022.pdf">https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/politicas_lineamientos_y_manuales/politica-administracion-riesgos-2022.pdf</a>
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar de la matriz de riesgos de corrupción de la CRC.	Una (1) Matriz de riesgos de corrupción para la Vigencia 2022	Número de matriz de riesgos actualizada	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	31/01/2022	100%	Se verificó el documento correspondiente a la matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2022 a publicar para consulta y comentarios de los grupos de valor. Soporte a través de la ruta: P:\Planeacion\PLAN ANTICORRUPCIÓN\2022\RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2022
Consulta y divulgación	Consultar con los grupos de valor sobre la matriz de riesgos de corrupción identificados por la CRC.	Una (1) Publicación de la matriz de riesgos de corrupción para consulta de los grupos de valor	Número de publicaciones de la matriz de riesgos de corrupción para consulta de los grupos de valor	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	31/01/2022	100%	Se verificó la publicación de la matriz de riesgos de corrupción 2022 en la página web de la entidad, el 04 de enero de 2022. Enlace: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/publicado-para-comentarios-plan-anticorruption-y-atencion-al-ciudadano">https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/publicado-para-comentarios-plan-anticorruption-y-atencion-al-ciudadano</a>
	Divulgar la política de administración de riesgos en la Intranet y en la Página Web de la CRC.	Una (1) para divulgar la política en la Intranet y la página Web de la CRC	Número de publicaciones de la Política en la Intranet y en la Página Web	Coordinación de Planeación estratégica	15/12/2021	31/07/2022	100%	Página web: <a href="https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/politicas_lineamientos_y_manuales/politica-administracion-riesgos-2022.pdf">https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/politicas_lineamientos_y_manuales/politica-administracion-riesgos-2022.pdf</a> Intranet: <a href="https://intranet.crcom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Politica-admon-riesgos-2022-DEF-Publicacion.pdf">https://intranet.crcom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Politica-admon-riesgos-2022-DEF-Publicacion.pdf</a>
	Divulgar la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y en la Página Web de la CRC.	Una (1) publicación para divulgar la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y una (1) en la página Web de la CRC	Número de publicaciones de la matriz de riesgos de corrupción en la Intranet y en la Página Web	Coordinación Ejecutiva	15/12/2021	31/01/2022	100%	Se verificaron las respectivas publicaciones: • <a href="https://intranet.crcom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Mapa-de-Riesgos-Corruption-2022-def.pdf">https://intranet.crcom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Mapa-de-Riesgos-Corruption-2022-def.pdf</a> • <a href="https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Mapa_de_Riesgos_Corruption_2022.pdf">https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Mapa_de_Riesgos_Corruption_2022.pdf</a>
Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar de manera periódica la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción.	3 Monitoreos y revisiones trimestrales de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción	Número de monitoreo y revisiones de los riesgos	Coordinación Ejecutiva	1/03/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022
Seguimiento	Evaluar el mapa de riesgos de corrupción y la actualización de la política de administración de Riesgos de la CRC.	Un (1) Informe de recomendaciones producto de la evaluación independiente al mapa de riesgos y la política de administración de riesgos	Número de evaluaciones (Informes de recomendaciones producto de la evaluación independiente al mapa de riesgos y la política de administración de riesgos)	Oficina de Control Interno	1/04/2022	30/12/2022	100%	Se efectuó informe de evaluación a la gestión de riesgos por parte de la OCI, ubicado en: P:\CONTROL INTERNO\Gestión de Control Interno\2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2022\5. Otros seguimientos\Evaluación Gestión de Riesgos

Componente 2: Racionalización de Trámites								SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2022			
Nº	Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficio a la Ciudadanía y/o Entidad	Responsable	Fecha		Porcentaje Cumplimiento	OBSERVACIONES
								Inicio	Fin		
1	Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	Tecnológica	Automatización	Se realiza por medio de correo electrónico y se da respuesta a la entidad interesada para que surta el proceso de codificación del contenido.	Interoperabilidad con RTVC para garantizar menos pasos a los interesados para la realización del trámite. Nuevo formulario en el portal de trámites para realizar la solicitud en línea.	Reducción en el tiempo del trámite. Reducción en pasos que realiza la entidad interesada para realizar el trámite. Se realiza en el portal de trámites y completamente en línea.	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/02/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNO DE 2022**



FECHA DE SEGUIMIENTO OCI: CON CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022

Componente 3: Rendición de Cuentas							SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2022	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha		Porcentaje Cumplimiento	OBSERVACIONES
					Inicio	Fin		
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía.	Un (1) documento publicado	Número de documentos publicados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/12/2021	31/01/2022	100%	Se verificó publicación de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía en la página web de la entidad, sección "Participa", documento actualizado al 31 de enero de 2022. Enlace: <a href="https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/transparencia/corntenido_multimedia/Politica_y_estrategia_de_transparencia_participacion_y_atencion_al_ciudadano_31012022.pdf">https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/transparencia/corntenido_multimedia/Politica_y_estrategia_de_transparencia_participacion_y_atencion_al_ciudadano_31012022.pdf</a>
	Publicar el Informe de Gestión de la CRC, vigencia 2021.	Un (1) documento publicado	Número de documentos publicados	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	31/03/2022	100%	Se verificó en la página web de la entidad, publicación correspondiente al Informe de Gestión vigencia 2021, actualizado al 02 de marzo de 2022. Enlace: <a href="https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/Informes_de_gestion/Informe_de_gestion_2021.pdf">https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/Informes_de_gestion/Informe_de_gestion_2021.pdf</a>
	Publicar los logros e hitos de la CRC.	Un (1) informe de las publicaciones de logros o hitos trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Número de informes de las publicaciones de logros o hitos trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	50%	Se efectuó verificación a través del informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes, en las diapositivas 35 y 36 se relacionan los hitos o logros de la CRC que se divulgaron durante el segundo trimestre de 2022, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución que promueve la competencia en el mercado de envío masivos.</li> <li>Medios y ciudadanía podrán conocer los riesgos al pluralismo informativo en la TV abierta colombiana</li> <li>Propuesta regulatoria para llevar Internet fijo a zonas de difícil acceso.</li> <li>presenta informe sobre tráfico del Roaming Automático Nacional.</li> <li>CRC se acerca a las regiones para promover la gestión de conocimiento y la innovación en servicios TIC y regulación.</li> <li>Plataforma con indicadores que sirven de instrumento para el monitoreo de la competencia en los mercados de comunicaciones en Colombia.</li> <li>17º Taller Internacional de Regulación "Mejora regulatoria para potenciar la innovación y la productividad"</li> </ul>
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar reuniones virtuales y/o presenciales con la comunidad o grupos sociales como Vocales de Control, para dar a conocer la normatividad en materia de Régimen de Protección al Usuario.	3 reuniones virtuales y/o presenciales realizadas	Número de socializaciones virtuales y/o presenciales realizadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/06/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022
	Realizar socializaciones virtuales y/o presenciales con los grupos de valor de la CRC sobre los proyectos de la Agenda Regulatoria.	4 socializaciones virtuales y/o presenciales	Número de socializaciones virtuales y/o presenciales realizadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/06/2022	30/12/2022	50%	El 28 de junio de 2022 se adelantó conversatorio sobre mercado mayorista móvil. Evidencia: lista de asistencia y grabación ( <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1fPTJKYm13Fgdx4E90hFV507vKtH2jN?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1fPTJKYm13Fgdx4E90hFV507vKtH2jN?usp=sharing</a> ) El 03 de agosto de 2022 se realizó socialización del estudio de radiodifusión sonora. Evidencia a través del enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ihg3gbm4J48t=8817s">https://www.youtube.com/watch?v=ihg3gbm4J48t=8817s</a>
	Desarrollar la audiencia rendición de cuentas de la CRC.	1 audiencia rendición de cuentas desarrollada	Número de audiencias de rendición de cuentas desarrolladas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/03/2022	29/07/2022	0%	La fecha establecida para esta actividad se aplazó para que la audiencia de rendición de cuentas se realizara posterior a la posesión del presidente con ocasión del cambio de gobierno. Acorde con Acta 1372 del 12 de agosto de 2022, el Comité de Comisionados solicitó ajustes a la respectiva presentación para ser llevada nuevamente a Comité. Ahora bien, la fecha tentativa para ejecutar la audiencia de rendición de cuentas es el 20 de octubre de 2022.
	Formar a la ciudadanía a través de los cursos virtuales "Comunicados Como Es", "Con ojo crítico. Recepción Crítica de Contenidos" y "Hazte audiovisual. Generación de Audiovisual Ciudadano".	1500 inscritos en cursos virtuales	Número de inscritos en cursos virtuales	Coordinación Innovación y Prospectiva Regulatoria / Contenidos Audiovisuales	1/01/2022	30/12/2022	100%	Acorde con información brindada por la Coordinación IDI, se verificó a través del documento denominado "Seguimiento cifras Aula CRC 2022", que con corte a 30 de abril se registró un total de 1775 inscritos a los diferentes cursos dispuesto en dicha plataforma.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Involucrar a los grupos de valor en la construcción de los proyectos regulatorios.	Un (1) informe de documentos publicados para comentarios por parte de los grupos de valor a los proyectos regulatorios trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Política Regulatoria y Competencia)	Número de informes de documentos publicados para comentarios por parte de los grupos de valor a los proyectos regulatorios trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Política Regulatoria y Competencia)	Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	1/01/2022	30/12/2022	0%	Acorde con ajuste a la meta de esta actividad, se validará el cumplimiento en el próximo informe, plazo hasta el 30 de diciembre de 2022.
	Involucrar a los grupos de valor en los temas a tratar en la audiencia de rendición de cuentas.	Una (1) encuesta de participación publicada a través de la página web a los grupos de valor	Número de encuestas publicadas	Coordinación de relacionamiento con agentes	1/03/2022	29/07/2022	100%	Enlace de la encuesta publicada: <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqrOoPkdKQ4EF9K20sc3KbVjZRaopyr5SNQ5sKuHjnk0Krg/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqrOoPkdKQ4EF9K20sc3KbVjZRaopyr5SNQ5sKuHjnk0Krg/viewform</a>
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar la satisfacción de los grupos de valor de la audiencia de rendición de cuentas.	Un (1) informe con el resultado consolidado de las calificaciones de las encuestas aplicadas de satisfacción (Informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas)	Número de informes con el resultado consolidado de las calificaciones de las encuestas aplicadas de satisfacción (Informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas)	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	1/07/2022	29/07/2022	0%	El avance se mantiene en 0% pues aún no se ha llevado a cabo la audiencia de rendición de cuentas.
	Definir un plan de mejoramiento, de acuerdo con los resultados de la evaluación de la satisfacción de los grupos de valor de la estrategia de rendición de cuentas.	Un (1) Plan de mejoramiento definido	Número de planes de mejoramiento definidos	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	1/12/2021	30/12/2022	100%	Se verificó a través del enlace: <a href="https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/Informe_rendicion_cuentas/matriz_de_estrategia_de_rendicion_n_de_cuentas_2021.pdf">https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/Informe_rendicion_cuentas/matriz_de_estrategia_de_rendicion_n_de_cuentas_2021.pdf</a>
	Elaborar y publicar el informe de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Un (1) informe de la audiencia pública de rendición de cuentas elaborado y publicado	Número de informes elaborados y publicados	Coordinación Ejecutiva / Coordinación de Planeación Estratégica	1/07/2022	30/09/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 29 de septiembre de 2022
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía							SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2022	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha		Porcentaje Cumplimiento	OBSERVACIONES
					Inicio	Fin		





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNO DE 2022**



**FECHA DE SEGUIMIENTO OCI: CON CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022**

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Informar a la alta dirección sobre la gestión de la atención a la ciudadanía, por medio de los informes trimestrales de desempeño.	4 reuniones de informes trimestrales de desempeño	Número de reuniones de informes trimestrales de desempeño	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	75%	Se verificó en el servidor de la entidad, la trazabilidad de los informes de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes, en los que se describen las actividades de gestión, en lo que respecta a atención a la ciudadanía, llevadas a cabo por dicho proceso. A la fecha de este informe, además de los mencionados en el seguimiento anterior, se encuentra el soporte de la información correspondiente al segundo trimestre de 2022:  P:\Planeacion\GESTIÓN DE CALIDAD\revisiones direccion\Revisión 2022\II TRIMESTRE\Relacionamento con agentes
	Cumplir el plan de mejoramiento frente a los resultados de la medición del NSU	Plan de mejoramiento NSU cumplido (100%)	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento	Coordinación de Planeación Estratégica	15/01/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022
	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio a la ciudadanía para asegurar su accesibilidad.	Ajustes razonables a los espacios físicos realizados (100%)	Porcentaje de avance en los ajustes razonables a los espacios físicos realizados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/05/2022	31/10/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 31 de octubre de 2022



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNO DE 2022**



**FECHA DE SEGUIMIENTO OCI: CON CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022**

Fortalecimiento de los canales de atención	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento del asistente virtual.	4 revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Número de revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	66%	Acorde con información aportada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes, se validó que hace una revisión mensual con el call center, en la que, para el periodo evaluado, se determinó que no hay necesidad de efectuar cambios en la base de datos del asistente virtual por cuanto no se han presentado cambios normativos.  Fechas de las respectivas calibraciones durante el periodo evaluado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayo 23 de 2022</li> <li>• Junio 19 de 2022</li> <li>• Julio 19 de 2022</li> </ul>
Talento Humano	Sensibilizar a los funcionarios de la CRC sobre temas de servicio a la ciudadanía.	2 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	50%	Para el periodo evaluado continúa pendiente la sensibilización, se cuenta con plazo hasta el 30 de diciembre de 2022 para dar cumplimiento a esta actividad.
	Sensibilizar a los funcionarios en temas de discapacidad para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad (INCI, INSOR y Centro de Relevó).	3 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Coordinación de Relacionamento con Agentes /Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	100%	Taller con personas con condición visual el 16 de junio de 2022. Evidencia citación de la reunión y lista de asistentes  P:\CONTROL INTERNO\Gestión de Control Interno\2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2022\4. Informes de Ley\PLAN ANTICORRUPCIÓN\Septiembre 2022\Soportes
	Realizar sesiones de formación a los agentes que interactúan con la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.	5 sesiones de formación	Número de sesiones de formación	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	60%	El 30 de junio de 2022 se llevó a cabo un taller de lenguaje claro. Evidencia: citación y lista de asistentes.  P:\CONTROL INTERNO\Gestión de Control Interno\2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2022\4. Informes de Ley\PLAN ANTICORRUPCIÓN\Septiembre 2022\Soportes
Normativo y procedimental	Implementar respuestas automáticas de correos electrónicos, informando a la ciudadanía el número de radicación, fecha de registro, para que este pueda ser consultado a través del portal de trámites que dispone la entidad.	Un (1) Desarrollo implementado de respuestas automáticas	Número de desarrollos implementado	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/06/2022	100%	Acorde con información brindada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes, la implementación de respuesta automática con radicado se efectuó a partir del 09 de febrero de 2022.
	Revisar y actualizar el procedimiento de Atención, Consultas y Trámites.	Un (1) procedimiento revisado y actualizado	Número de procedimientos revisados y actualizados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/06/2022	100%	Se actualizaron tres (3) procedimientos el 25 de marzo de 2022 enviados a planeación, queda pendiente la formalización de dichos instrumentos.
Relacionamento con la ciudadanía	Simplificar las respuestas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible.	2 actualización de la herramienta de respuestas	Número de actualizaciones de la herramienta	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	50%	Acorde con información aportada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes, el 28 de junio de 2022 se efectuó la revisión y se envió la herramienta simplificada.
	Revisar y actualizar (si es necesario) la caracterización de los grupos de valor.	Una (1) Caracterización de los grupos de valor revisada	Número de caracterizaciones revisadas	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	0%	A la fecha de corte de este informe se encuentra en revisión técnica por parte del proceso contractual. El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022.
	Realizar la medición de la percepción de la ciudadanía, respecto al servicio recibido.	Un (1) informe de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Número de informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido trimestralmente (Informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes)	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	75%	Durante el periodo evaluado, se verificó la elaboración del informe de desempeño de la Coordinación de Relacionamento con Agentes, correspondientes al segundo trimestre de 2022, en el que se especifican los resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• P:\Planeacion\GESTIÓN DE CALIDAD\revisiones direccion\Revisión 2022\II TRIMESTRE\Relacionamento con agentes</li> </ul> Los resultados reportados con corte al segundo trimestre de 2022, fueron los siguientes: NSU de Atención Personal: 5,00 NSU para la Atención Telefónica: 4,90 NSU para la Atención en Correspondencia: 4,83



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNO DE 2022**



FECHA DE SEGUIMIENTO OCI: CON CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información							SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2022	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha		Porcentaje Cumplimiento	OBSERVACIONES
					Inicio	Fin		
Lineamientos de Transparencia Activa	Hacer seguimiento a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de la página web.	Un (1) seguimiento a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de acuerdo con el esquema de publicación de información vigente	Seguimientos a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de acuerdo con el esquema de publicación de información vigente	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022.
	Publicar información para mujeres.	Una (1) publicación de información para mujeres	Número de publicaciones para mujeres	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	100%	Se verificó la publicación de un estudio, en abril de 2022, en el que se trata la representación social de las mujeres en la televisión colombiana. Enlace: <a href="https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Informe%20Ejecutivo%20-%20Estudio%20de%20representaciones%20sociales%20en%20la%20televisi%C3%B3n%20abierta%20colombiana/Informe_Ejecutivo_Estudio_de_representaciones_en_la_TV_colombiana.pdf">https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Informe%20Ejecutivo%20-%20Estudio%20de%20representaciones%20sociales%20en%20la%20televisi%C3%B3n%20abierta%20colombiana/Informe_Ejecutivo_Estudio_de_representaciones_en_la_TV_colombiana.pdf</a>
	Realizar una campaña tendiente a que los servidores públicos mantengan las hojas de vida actualizadas en el SIGEP.	2 publicaciones semestrales a través de comunicación interna	Número de publicaciones a través de comunicación interna	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	100%	Se verificó a través de Yammer la publicación de piezas de comunicación interna, fechas 18 y 27 de Julio de 2022: <a href="https://web.yammer.com/main/org/crcm.gov.co/threads/eyJfdHlwZSI6IlRocmVhZCIsImkiOiJMTg0NTg0NTg3NTc1Nk5Mj9">https://web.yammer.com/main/org/crcm.gov.co/threads/eyJfdHlwZSI6IlRocmVhZCIsImkiOiJMTg0NTg0NTg3NTc1Nk5Mj9</a> <a href="https://web.yammer.com/main/org/crcm.gov.co/threads/eyJfdHlwZSI6IlRocmVhZCIsImkiOiJMTg0NTg0NTg3NTc1Nk5Mj9">https://web.yammer.com/main/org/crcm.gov.co/threads/eyJfdHlwZSI6IlRocmVhZCIsImkiOiJMTg0NTg0NTg3NTc1Nk5Mj9</a>
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	2 informes de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Número de informes de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	50%	Se validó la publicación del informe correspondiente al primer semestre de 2022, disponible en la página web de la CRC a través del enlace: <a href="https://www.crcm.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.crcm.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar (sí aplica) del Índice de Información Clasificada y Reservada de la CRC.	Un (1) Índice de Información Clasificada y Reservada de la CRC revisado y/o actualizado	Número de índices revisados y/o actualizados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022, a la fecha de este informe no se reporta avance.
	Actualizar del esquema de publicación de información, de acuerdo con la nueva página web.	Un (1) Esquema de publicación de información actualizado	Número de esquemas de publicación de información actualizados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/06/2022	100%	Se verificó el respectivo documento, publicado en la página web de la CRC, numeral 7.1.3. de la sección de transparencia y acceso a la información pública. <a href="https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/datos-abiertos/instrumentos-de-gestion/esquema-de-publicacion-de-la-informacion#cont">https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/datos-abiertos/instrumentos-de-gestion/esquema-de-publicacion-de-la-informacion#cont</a>
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Instalar señalización inclusiva en la entidad para población en situación de discapacidad.	Una (1) instalación de Señalización inclusiva instalada en la entidad	Número de instalaciones de señalización inclusiva en la entidad	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/05/2022	31/10/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 31 de octubre de 2022
	Traducir la Cartilla de Deberes y Derechos de los usuarios a las lenguas indígenas Wayunaiki y Emberá.	Una (1) Cartilla de Deberes y Derechos traducida	Número de Cartillas de Deberes y Derechos traducida	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	31/03/2022	100%	Se verificaron los respectivos documentos traducidos a lengua Emberá y Wayunaiki en la sección de transparencia y acceso a la información pública. Enlace: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-especifica-para-grupos-de-interes/qua-de-bolsillo-en-lenguas-indigenas">https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-especifica-para-grupos-de-interes/qua-de-bolsillo-en-lenguas-indigenas</a>
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicar en la página web los indicadores de tiempos medios de respuestas de todas las solicitudes por parte de los grupos de valor.	4 publicaciones en la página web de los indicadores	Número de publicaciones en la página web de los indicadores	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	50%	Información disponible en la sección de transparencia y acceso a la información pública a través del enlace: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/quejas-y-reclamos-ante-la-crc">https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/quejas-y-reclamos-ante-la-crc</a>
	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información.	2 informes de solicitudes de acceso a información publicados	Número de informes de solicitudes de acceso a información publicados	Coordinación de Relacionamento con Agentes	1/01/2022	30/12/2022	50%	Se validó la publicación del informe correspondiente al primer semestre de 2022, disponible en la página web de la CRC a través del enlace: <a href="https://www.crcm.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.crcm.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
**VIGENCIA 2022**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE JUNO DE 2022**



FECHA DE SEGUIMIENTO OCI: CON CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022

Componente 6: Iniciativas Adicionales							SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2022	
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha		Porcentaje Cumplimiento	OBSERVACIONES
					Inicio	Fin		
Código de Integridad	Realizar una campaña de sensibilización para la apropiación e interiorización del código de integridad de la CRC, dirigida a todos los funcionarios de la Entidad	Una (1) campaña desarrollada a través de comunicación interna	Número de campañas desarrolladas a través de comunicación interna	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	100%	<p>Campaña de socialización de los valores del código de integridad, se verificaron las publicaciones en Yammer:</p> <p><a href="https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3">https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3</a></p> <p><a href="https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3">https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3</a></p> <p><a href="https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3">https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3</a></p> <p>Campaña "Recordar es vivir", también verificada a través de publicaciones en Yammer:</p> <p><a href="https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3">https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3</a></p> <p><a href="https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3">https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3</a></p> <p>Apropiación del Código de Integridad en el día del servidor: P:\GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA\Recursos Humanos\BIENESTAR e INCENTIVOS\2022\Dia del Servidor, socialización por Yammer:</p> <p><a href="https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3">https://web.yammer.com/main/org/crc.com.gov.co/threads/eyJfHwZS1611RocmVhZC1smlkjaMTg2NjQ3MjY2MjI2M2M3</a></p>
	Realizar una campaña de sensibilización para el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 (publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés), dirigida a los directivos de la Entidad.	Una (1) campaña desarrollada a través de comunicación interna	Número de campañas desarrolladas a través de comunicación interna	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022, se tiene programado iniciar con recordatorio desde octubre acorde con cronograma para presentación de declaraciones de renta.
	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 (publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés).	2 seguimientos	Número de seguimientos	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2022	30/12/2022	50%	El plazo para realizar el seguimiento pendiente es hasta el 30 de diciembre de 2022, se tiene programado iniciar con recordatorio desde octubre acorde con cronograma para presentación de declaraciones de renta.
Responsabilidad Social Institucional	Formular y aprobar el plan de acción a desarrollar en 2022, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.	Un (1) plan de acción formulado y aprobado, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.	Número de planes de acción formulados y aprobados	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2022	31/07/2022	100%	<p>El Plan de RSI se agendó y aprobó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 13 de julio del 2022, tal como consta en la respectiva acta: <a href="https://crcom.sharepoint.com/sites/PlaneacionEstrategica/Documentos%20compartidos/General/Comite%20Directivo%20CRC/Actas%202022/13072022/Acta%2020220713.doc">https://crcom.sharepoint.com/sites/PlaneacionEstrategica/Documentos%20compartidos/General/Comite%20Directivo%20CRC/Actas%202022/13072022/Acta%2020220713.doc</a></p> <p>El plan se encuentra ubicado en: P:\GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA\Recursos Humanos\RSI</p>
	Realizar el seguimiento a la ejecución del plan de acción, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.	Un (1) seguimiento a la ejecución del plan de acción (Informe de desempeño de la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera)	Número de seguimientos (Informe de desempeño de la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera)	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/08/2022	30/12/2022	0%	El plazo de cumplimiento es hasta el 30 de diciembre de 2022.
Ejecución presupuestal	Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal de la CRC.	4 Informes de gestión presupuestal trimestral	Número de informes de gestión presupuestal trimestral	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	30/12/2022	75%	<p>Además de los informes de ejecución presupuestal mensuales publicados en la página web de la entidad (<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/ejecucion-presupuestal#cont">https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/ejecucion-presupuestal#cont</a>), se verificó la existencia de los respectivos informes de gestión presupuestal trimestrales a través de las RAE. Durante el periodo evaluado se elaboró un informe correspondiente al segundo trimestre de 2022.</p> <p>P:\Planeacion\GESTIÓN DE CALIDAD\revisiones direccion\Revisión 2022\II TRIMESTRE\Gestión Estratégica</p>
Gestión de recursos de Inversión	Realizar el seguimiento mensual al cumplimiento de los proyectos de inversión en el SPI.	12 publicaciones mensuales en el SPI del cumplimiento	Número de publicaciones de cumplimiento	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2022	30/12/2022	66%	Se verificó en el Sistema de Seguimiento de Proyectos de Inversión el registro de la respectiva información correspondiente hasta agosto de 2022. Enlace: <a href="https://spi.dnp.gov.co/Consultas/ResumenEjecutivoEntidad.aspx?d=img_Por%20Entidad">https://spi.dnp.gov.co/Consultas/ResumenEjecutivoEntidad.aspx?d=img_Por%20Entidad</a> Se descargó el reporte en formato Excel.

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
0	04 de enero de 2022	Se consolidan las actividades de los componentes que integran el plan para su socialización, antes de su publicación, para que los grupos de valor internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
1	31 de enero de 2022	Se consolidan las actividades de los componentes que integran el plan, y luego de su socialización para que los grupos de valor internos y externos formularan sus observaciones y propuestas, y la revisión y respuesta a los observaciones y propuestas, se publica el plan en la página web.
2	29 de junio de 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustan las metas o productos de actividades para que se pueda evidenciar su cuantificación, así como sus indicadores asociados.</li> <li>Se modifican los responsables de las actividades, de acuerdo con la Resolución 056 de 2022, "Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC".</li> <li>Se modifican las fechas de finalización de las actividades "Revisar y Actualizar de la Política de Administración de Riesgos de la CRC." y "Divulgar la política de administración de riesgos en la Intranet y en la Página Web de la CRC." del Componente 1 "Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción", del 30 de junio al 31 de julio de 2022, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el Informe de Seguimiento a la Gestión de Riesgos por parte de la Oficina de Control Interno, enviado en el mes de junio, se recibieron recomendaciones de ajuste al documento de Política de Administración de Riesgos, los cuales se acogieron y se encuentra en revisión por parte de la Coordinación de Planeación Estratégica, para su posterior aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</li> <li>Se modifica la fecha de finalización y alcance de la actividad "Formular y aprobar el plan de acción a desarrollar en 2022, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional." del Componente 6 "Iniciativas Adicionales", teniendo en cuenta que su aprobación se realizará en el mes de julio de la vigencia 2022. Así mismo, se modifica la fecha de inicio de la actividad "Realizar el seguimiento a la ejecución del plan de acción, resultado del diagnóstico aplicado en Responsabilidad Social Institucional.", de acuerdo con la modificación de la actividad anterior.</li> </ul> <p>Esta versión fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 29 de junio de 2022.</p>