



ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES VIGENCIA 2025

FECHA DE PUBLICACIÓN: 30 DE ENERO DE 2025

Componente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Planeación estratégica del servicio a la ciudadanía	Revisar y actualizar la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano.	Una (1) Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano	Política y estrategias actualizada	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/01/2025
	Informar a la alta dirección sobre la gestión de la atención a la ciudadanía, por medio de los informes trimestrales de desempeño.	4 informes trimestrales de desempeño	Informes trimestrales de desempeño	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/12/2025
Fortalecimiento del talento humano al servicio de la ciudadanía	Sensibilizar a los(as) colaboradores(as) de la CRC sobre el lenguaje claro en relación a los temas de servicio a la ciudadanía.	2 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2025	31/12/2025
	Realizar publicaciones para la sensibilización, apropiación e interiorización del Código de Integridad de la CRC, dirigida a todos los funcionarios de la Entidad.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño del Proceso de Gestión del Talento Humano	Número de seguimientos trimestrales	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2025	31/12/2025
	Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los(as) colaboradores(as) que interactúan con la ciudadanía en los diferentes canales de atención, por medio del programa "Atiende y Gana", establecido en el Programa de Bienestar de la CRC.	Dos (2) asignaciones del beneficio al año "Atiende y Gana" (un (1) día de permiso remunerado a los(as) colaboradores(as) que tuvieron una carga superior al 30% en actividades de servicio a la ciudadanía)	Número de reportes	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2025	31/12/2025
Gestión de relacionamiento con la ciudadanía (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento aplicando un lenguaje claro por medio del asistente virtual.	una (1) revisión por trimestre en el año de la base de conocimiento del asistente virtual	Revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/12/2025
	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	2 informes anuales 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	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/12/2025
	Realizar la publicación de los tiempos medios de respuesta en la sección de transparencia y acceso a la información pública.	4 publicaciones de los tiempos medios de respuesta durante la vigencia	Número de publicaciones trimestrales de los tiempos medios de respuesta	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/12/2025
Conocimiento al servicio a la ciudadanía	Revisar y actualizar (sí aplica) la caracterización de los grupos de valor	Una (1) al año de la caracterización de los grupos de valor	Caracterización revisada y/o actualizada	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/12/2025
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar la medición de la percepción de la ciudadanía, respecto al servicio recibido.	4 informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido por medio de los informes trimestrales de desempeño	Número de informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido en los informes trimestrales de desempeño	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2025	31/12/2025
	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	Planeación y Gestión	1/01/2025	31/12/2025

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	14 de enero de 2025	Se establece la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2025
2	30 de enero de 2025	En línea con el compromiso de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) con la transparencia y la participación ciudadana, este documento fue publicado para comentarios de los interesados el 14 de enero de 2025. Tras culminar el plazo establecido para la recepción de observaciones, y al no registrarse comentarios, se procede a su publicación definitiva.