



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

FECHA DE PUBLICACIÓN: 15 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                  | 15 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 |
|                    |                     |   |
|                    |                     |   |