

Cierre Plan de acción 2020

Enero de 2021

CONTENIDO

1

CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2020	3
1. Introducción.....	3
2. Cumplimiento por dimensiones del MIPG	5
3. Cumplimiento de las dimensiones y políticas asociadas.....	6
3.1. Talento Humano.....	6
3.2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	7
3.3. Gestión con valores y resultados	8
3.4. Evaluación de resultados.....	10
3.5. Información y Comunicación	10
3.6. Gestión del Conocimiento y la Innovación	12
3.7. Control Interno	12

Cierre Plan de acción 2020	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 13	
Coordinación Ejecutiva	27/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2020

1. Introducción

La CRC cuenta con un plan estratégico a través del cual establece propósito superior, misión y visión, así como los objetivos y ejes estratégicos establecidos para su cumplimiento. Es importante aclarar que en el cuarto trimestre del 2020 se desarrolló el ejercicio de plan estratégico donde se definió dicho plan para el periodo 2021-2025, con el siguiente propósito superior, misión, visión y mapa estratégico.

Propósito Superior

Una Colombia con servicios de Comunicaciones que mejore la calidad de vida de los ciudadanos.

Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora regulatoria, para proteger los derechos de los ciudadanos, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

Visión

Nuestra visión es consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

Mapa Estratégico

Cierre Plan de acción 2020	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 13	
Coordinación Ejecutiva	27/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Mapa Estratégico 2021-2025

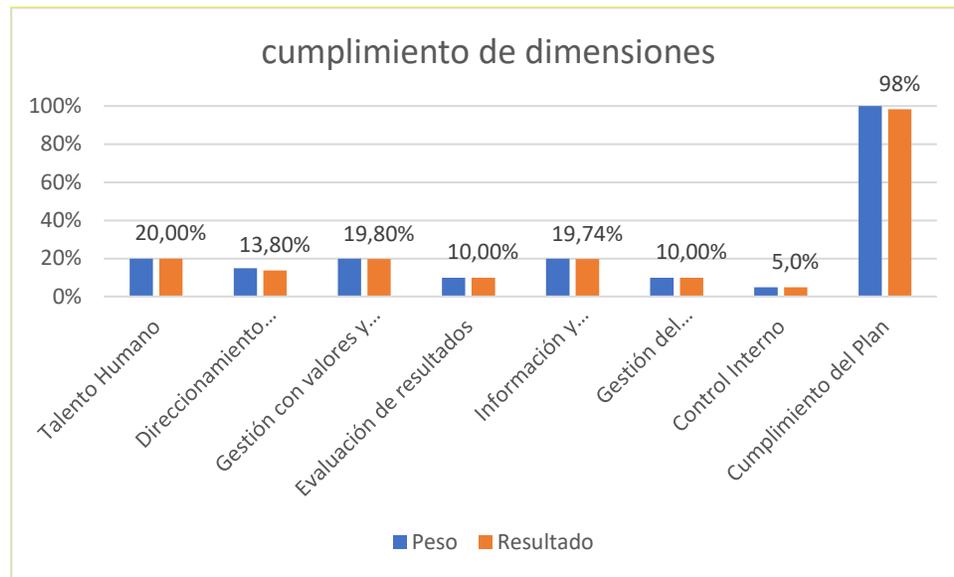
Propósito superior	Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos		
Misión	Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora regulatoria, para proteger los derechos de los ciudadanos, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo		
Visión	Nuestra visión es consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país		
Bienestar y derechos usuarios/audiencias	Gestión grupos de valor	Mercados, competencia e inversión	
<p>Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, y la prestación de servicios con condiciones de calidad</p> <p>Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias</p> <p>Promover la apropiación del marco regulatorio y la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias</p>	<p>Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales</p> <p>Fomentar la participación y la apropiación de los grupos de valor en la actividad regulatoria.</p>	<p>Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores.</p> <p>Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones.</p> <p>Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna</p>	
Innovación y mejora regulatoria			
<p>Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones</p>	<p>Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar un marco regulatorio eficiente en beneficio de los grupos de valor</p>	<p>Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice la disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad de la información</p>	
Fortalecimiento institucional			
<p>Generar un ambiente y cultura organizacional que propicie la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la entidad</p>	<p>Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales</p>	<p>Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados a la estrategia de la misma.</p>	

Para el 2020, el plan de acción de la CRC fue creado con el plan estratégico anterior y siguiendo los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, el cual se elaboró a partir de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y atendiendo lo establecido en el Decreto 612 de 2018. El seguimiento a este plan se adelantó de manera trimestral a través de la Coordinación Ejecutiva y se presentaron sus resultados a la Dirección Ejecutiva con la misma periodicidad.

Con cierre a la vigencia 2020, se contó con un cumplimiento del 98% del Plan de Acción, considerado sobresaliente. Los resultados por cada una de las dimensiones y políticas se explicarán más adelante en el desarrollo del presente documento.

Cierre Plan de acción 2020	Cód. Proyecto: N/A		Página 4 de 13
Coordinación Ejecutiva	27/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2. Cumplimiento por dimensiones del MIPG



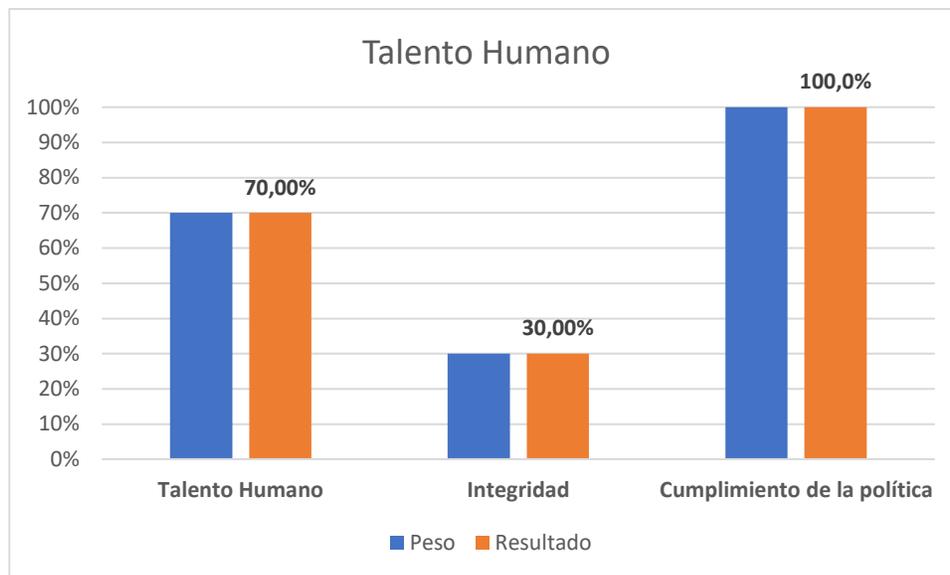
Dimensión	Peso	Resultado
Talento Humano	20%	20,00%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	15%	13,80%
Gestión con valores y resultados	20%	19,80%
Evaluación de resultados	10%	10,00%
Información y Comunicación	20%	19,74%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	10%	10,00%
Control Interno	5%	5,0%
Cumplimiento del Plan	100%	98%

De manera consolidada, el plan de acción tuvo un cumplimiento del 98% sobre 100%, lo anterior se debe a que si bien, de manera individual la mayoría de los indicadores cumplieron la meta propuesta para 2020, unos pocos quedaron por debajo de la meta establecida.

3. Cumplimiento de las dimensiones y políticas asociadas

3.1. Talento Humano

Esta dimensión está compuesta por dos políticas: Talento humano e Integridad, las cuales cumplieron los indicadores planteados al 100%



Política	Peso	Resultado
Talento Humano	70%	70%
Integridad	30%	30%
Cumplimiento de la política	100%	100%

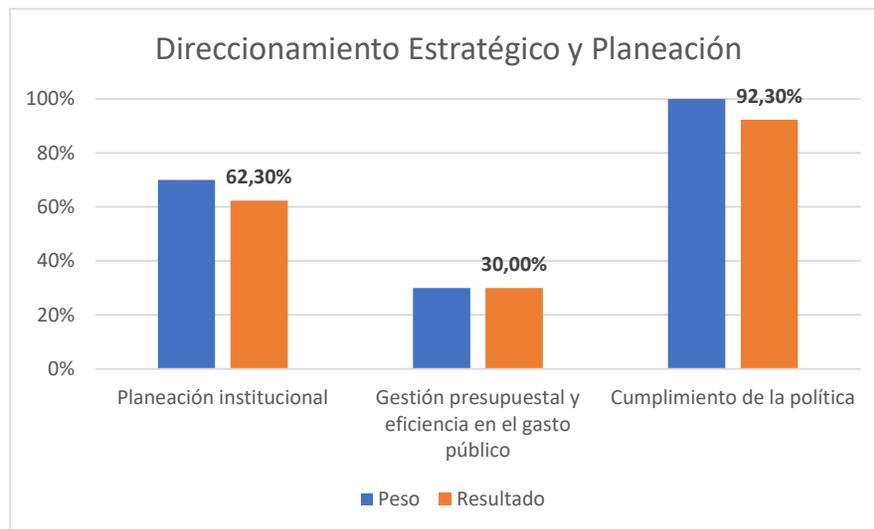
Dentro de la política de Talento Humano se adelantaron las actividades relacionadas con la implementación de mecanismos que permitieron el mejoramiento de las competencias de los funcionarios de la CRC, y el clima laboral de la entidad, la elaboración del plan anual de vacantes y enviar el reporte de vacantes del año inmediatamente anterior y remitirlos al DAFP, se actualizó el plan de recursos humanos, el institucional de capacitación, el de incentivos, plan estratégico de recurso

humano y el plan anual de seguridad y salud en el trabajo, así como el cumplimiento a las diferentes actividades establecidas en cada uno de estos planes.

Por su parte, dentro de la política de integridad, se adelantaron las actividades de la campaña de sensibilización permanente del Código de Integridad.

3.2. Direccionamiento Estratégico y Planeación

Esta dimensión está compuesta por las políticas de Planeación institucional y Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público. Las actividades asociadas a estas dos políticas se cumplieron en un 99.6%



Política	Peso	Resultado
Planeación institucional	70%	62,30%
Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público	30%	30%
Cumplimiento de la política	100%	99,60%

Dentro de la política de Planeación Institucional se desarrollaron las actividades tendientes a adelantar estudios y definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC, a través de la Agenda regulatoria y las iniciativas incluidas dentro del Plan de Acción del Ministerio de Tecnologías de la información y las

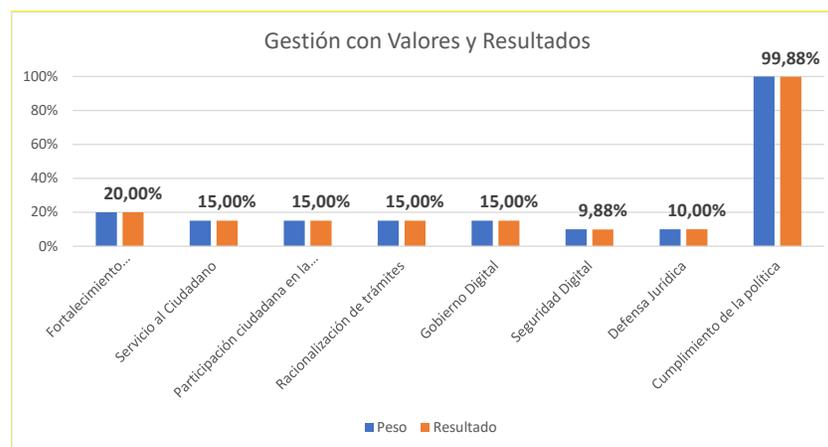
comunicaciones, así como dio cumplimiento a los objetivos establecidos dentro del Plan Estratégico de la CRC y socialización del Plan Estratégico 2021-2025.

Por otro lado, dentro de la política de gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público, se realizaron actividades de control para los recursos financieros se utilicen en el cumplimiento de la misión de la Entidad de manera transparente, eficiente y eficaz, actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados y publicación y seguimiento del plan anual de adquisiciones de la CRC.

Esta política no alcanzó el 100%, tuvo un cumplimiento de 93,7%. En inversión alcanzó un 99% de ejecución, debido a que algunos proyectos requirieron mayores espacios de socialización a los inicialmente previstos, por lo que no se lograron finalizar en 2020. Por otro lado, el resultado de la ejecución del presupuesto de funcionamiento estuvo por debajo de la meta planteada, debido, principalmente a que, durante el 2020 se generaron unas vacantes en la planta de personal, lo que generó que no se ejecutara la totalidad de los recursos previstos por gastos de personal; el resultado de funcionamiento fue de 85%.

3.3. Gestión con valores y resultados

Esta dimensión es la que contiene más políticas asociadas, está compuesta por Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Servicio al Ciudadano, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de trámites, Gobierno Digital, Seguridad Digital y Defensa Jurídica. El cumplimiento de la dimensión fue del 99.8%.



Cierre Plan de acción 2020	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 13	
Coordinación Ejecutiva	27/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Política	Peso	Resultado
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	20%	20,00%
Servicio al Ciudadano	15%	15,00%
Participación ciudadana en la Gestión P.	15%	15,00%
Racionalización de trámites	15%	15,00%
Gobierno Digital	15%	15,00%
Seguridad Digital	10%	9,88%
Defensa Jurídica	10%	10,00%
Cumplimiento de la política	100%	99,88%

Con relación a la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, se adelantaron las actividades relacionadas con la gestión eficiente de los temas de cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento demás actores sectoriales, así como medir el nivel de satisfacción de los grupos de interés de la CRC, respecto a los servicios prestados por la entidad, alcanzando un cumplimiento del 99,88%.

Respecto a la política de Servicio al Ciudadano, cumplió con el total de las metas establecidas, relacionadas con las actividades de dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos y Divulgar, a los diferentes grupos de valor de la CRC diferentes temas regulatorios de interés.

Siguiendo con la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, igual que la anterior cumplió la meta establecida para el 2020, relacionada con las actividades adelantadas para presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2019, especialmente en la audiencia de Rendición de cuentas a la Ciudadanía de dicha vigencia, así como las actividades a desarrollar en el año 2020 para el cumplimiento de su misión. Con relación a la racionalización de trámites, esta política se cumplió en un 100%.

Las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital alcanzaron un cumplimiento del 99%, debido a la gestión de cambios en algunas de las iniciativas que requirieron el desarrollo de actividades adicionales.

Finalmente, la política de Defensa Jurídica cumplió al 100% de las actividades planificadas para la vigencia 2020, ello generado por el seguimiento detallado de las demandas y acciones interpuestas contra la CRC en el Comité de Conciliación.

Cierre Plan de acción 2020	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 13	
Coordinación Ejecutiva	27/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3.4. Evaluación de resultados

Esta dimensión está compuesta por la política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, la cual tuvo un cumplimiento del 100%.

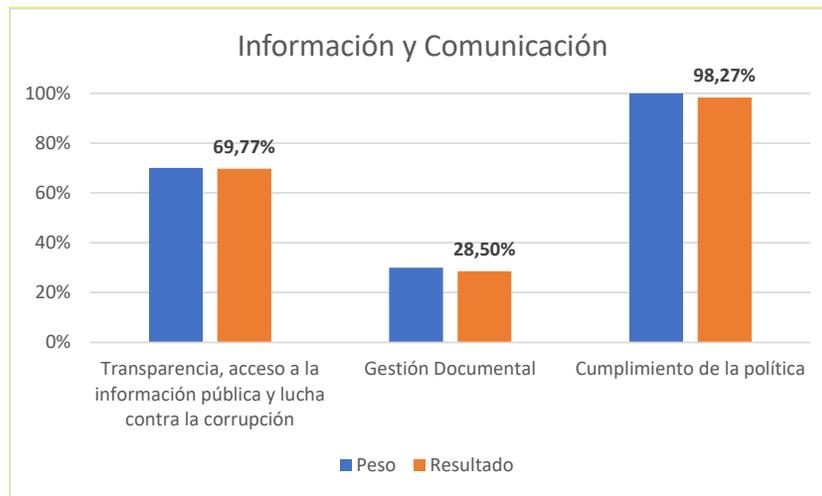


Política	Peso	Resultado
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	100%	100,00%
Cumplimiento de la política	100%	100,00%

Las actividades desarrolladas en esta política estuvieron orientadas a tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integral de Gestión, esto a través de la ejecución del seguimiento trimestral a la gestión de los procesos, la auditoría interna y la auditoría de seguimiento por ICONTEC.

3.5. Información y Comunicación

Esta dimensión está compuesta por las políticas de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y Gestión Documental. Las actividades asociadas a estas dos políticas se cumplieron en un 98,27%.



Política	Peso	Resultado
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	70%	69,77%
Gestión Documental	30%	28,50%
Cumplimiento de la política	100%	98,27%

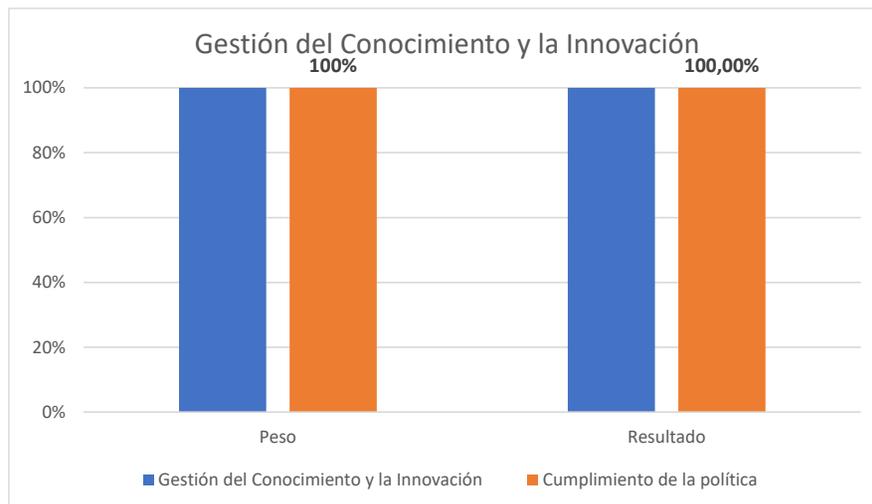
Dentro de la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, se hizo seguimiento a las diferentes actividades contenidas dentro del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, alcanzando un cumplimiento del 99.7%. No se pudo realizar la encuesta de satisfacción de la audiencia pública por la modalidad de virtualidad utilizada para dicha actividad.

Por otra parte, la política de Gestión documental no alcanzó la meta establecida, lo anterior en relación con la actividad de Migrar la información de la CRC al nuevo gestor de información de la entidad.

Este incumplimiento se presentó debido a que la actividad de migrar la información de la CRC al nuevo gestor de información de la entidad, no se culminó, dado que se requería contar con la aprobación de las tablas de retención documental por parte del Archivo General de la Nación, lo cual se dio hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que sólo se alcanzó a elaborar el plan de trabajo; por lo que en el 2021 se van a desarrollar actividades como subir la información al Gestor y clasificar la información en dichas tablas.

3.6. Gestión del Conocimiento y la Innovación

Esta dimensión está compuesta por la política que lleva su mismo nombre, y para 2020 se cumplió en su totalidad.



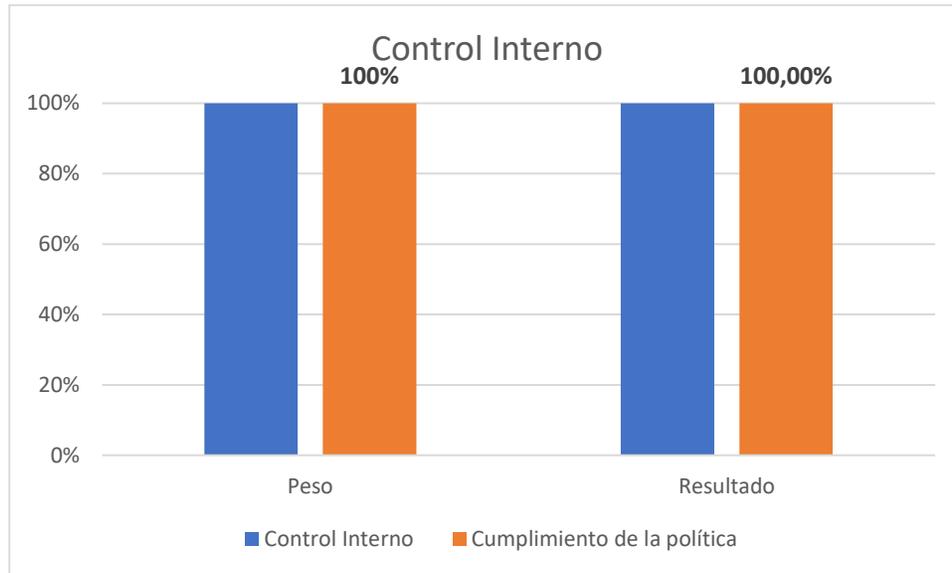
Política	Peso	Resultado
Gestión del Conocimiento y la Innovación	100%	100,00%
Cumplimiento de la política	100%	100,00%

Dentro de esta política, en 2020 se realizaron las actividades de transmitir a todos los grupos de interés de la CRC, tanto externos como internos, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios, así como fomentar la innovación en los procesos de la entidad, a través del desarrollo de talleres y sesiones de trabajo para encontrar ideas innovadoras para la solución de problemas o mejora de procesos al interior de la entidad. Adicionalmente se desarrollaron actividades de identificación de acciones de innovación como la Escuela de Otoño 2020.

3.7. Control Interno

Cierre Plan de acción 2020	Cód. Proyecto: N/A	Página 12 de 13	
Coordinación Ejecutiva	27/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Esta dimensión está compuesta por la política que lleva su mismo nombre y se cumplió al 100%.



Política	Peso	Resultado
Control Interno	100%	100,00%
Cumplimiento de la política	100%	100,00%

Dentro de la política, para 2020 se realizaron actividades tendientes a Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes, así como la realizaron socializaciones para la elaboración de los mapas de aseguramiento de los procesos de la CRC, asesoría en la identificación en las líneas de defensa, fortalecimiento de competencias del equipo de contratación en materia de supervisiones, entre otras.