



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Documento de cierre  
Plan de Acción CRC  
2018

Enero de 2019



## CONTENIDO

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Cumplimiento por dimensiones del MIPG.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Cumplimiento de las dimensiones y políticas asociadas.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Talento Humano.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Direccionamiento Estratégico y Planeación.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. Gestión con valores y resultados.....</b>	<b>7</b>
<b>3.4. Evaluación de resultados.....</b>	<b>9</b>
<b>3.5. Información y Comunicación.....</b>	<b>10</b>
<b>3.6. Gestión del Conocimiento y la Innovación.....</b>	<b>11</b>
<b>3.7. Control Interno.....</b>	<b>12</b>

Documento de cierre Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 2 de 12</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

# CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2018

## 1. Introducción

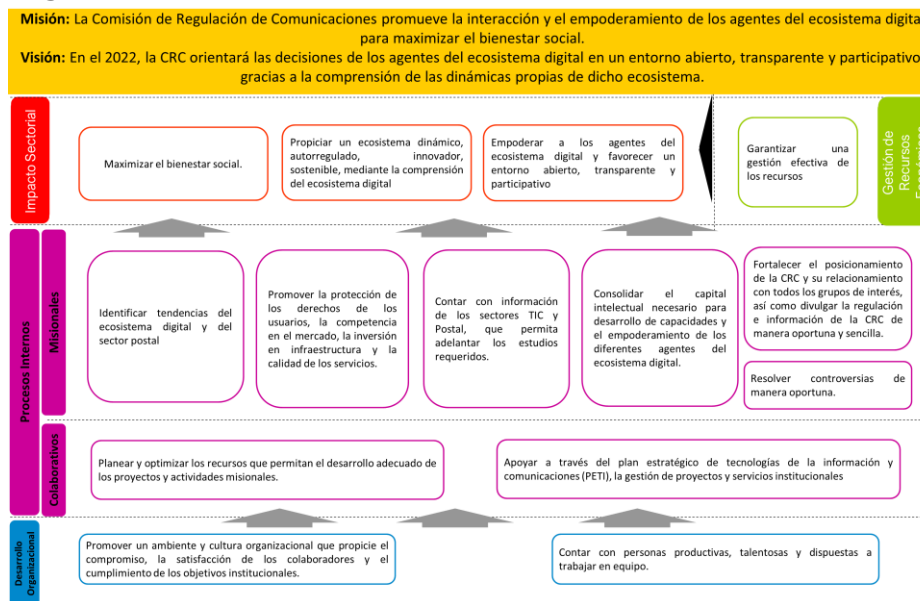
La CRC cuenta con un plan estratégico a través del cual establece los su misión y visión, así como los objetivos estratégicos establecidos para su cumplimiento.

**Propósito Superior:** Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social.

**Misión:** La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.

**Visión:** En el 2022, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.

## Mapa Estratégico

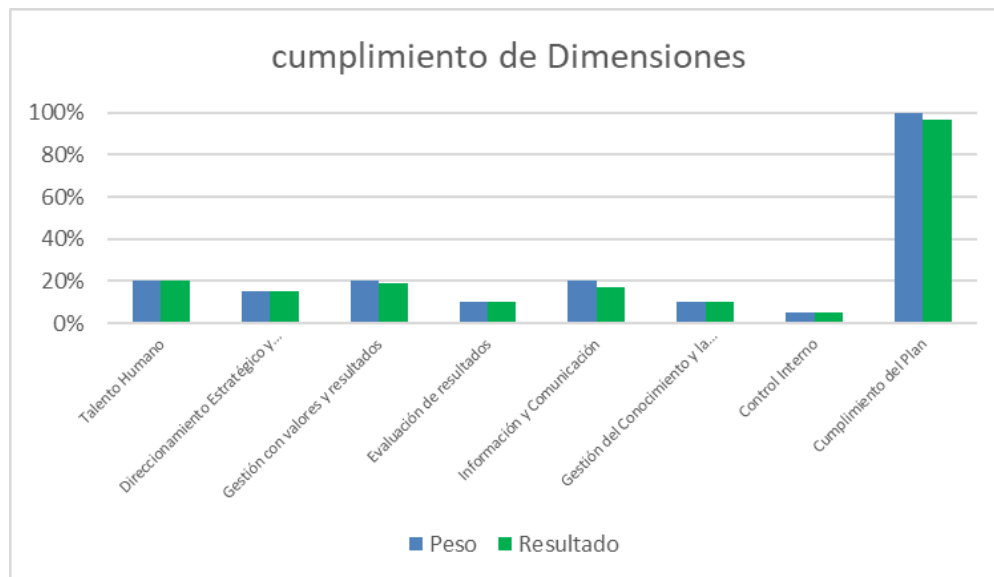


Documento de cierre Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 12	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

A partir de lo anterior, y siguiendo los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, anualmente la CRC formula y desarrolla su plan de acción, el cual para el año 2018 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 presenta a la Dirección Ejecutiva.

Con cierre a la vigencia 2018, se contó con un cumplimiento del 96,46% 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.

## 2. Cumplimiento por dimensiones del MIPG



Dimensión	Peso	Resultado
Talento Humano	20%	20,00%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	15%	14,99%
Gestión con valores y resultados	20%	19,02%
Evaluación de resultados	10%	10,00%

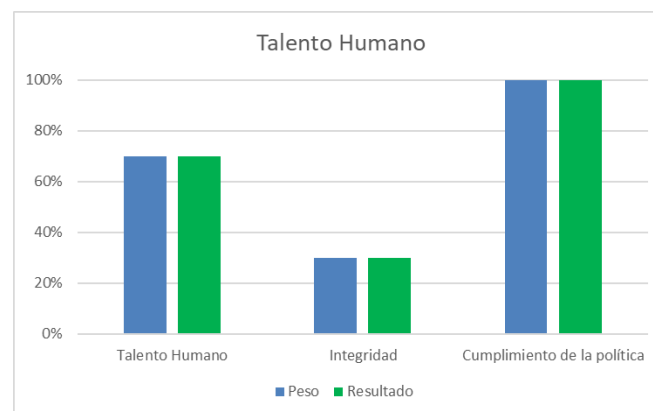
Información y Comunicación	20%	17,45%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	10%	10,00%
Control Interno	5%	5,0%
Cumplimiento del Plan	100%	96,46%

De manera consolidada, el plan de acción tuvo un cumplimiento del 96.46% sobre 100%, lo anterior se debe a que si bien, de manera individual la mayoría de los indicadores cumplieron la meta propuesta para 2018, 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%



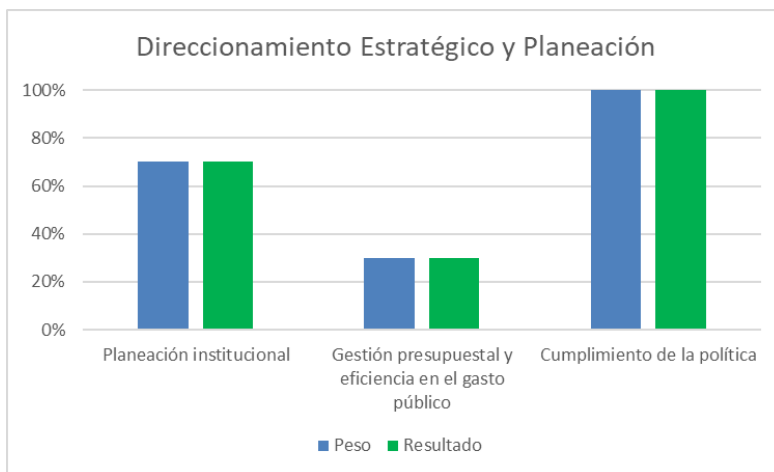
Política	Peso	Resultado
Talento Humano	70%	70%
Integridad	30%	30%
Cumplimiento de la política	100%	100%

Dentro de la política de Talento humano se adelantaron las actividades asociadas con Implementar mecanismos que permitan 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, actualización del plan de recursos humanos, del Plan institucional de capacitación, plan institucional de incentivos, plan Estratégico de recurso humano y 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 transformación del código de ética de la CRC en el código de integridad de manera conjunta con los funcionarios, y su respectiva socialización.

### 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 99.9%



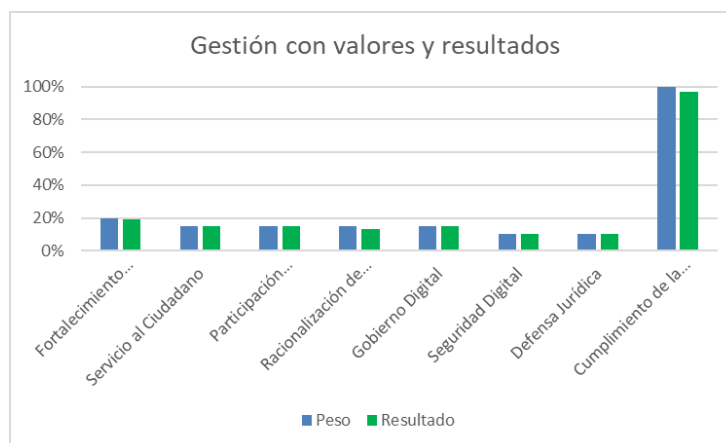
Política	Peso	Resultado
Planeación institucional	70%	70%
Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público	30%	29,94%
Cumplimiento de la política	100%	99,94%

Dentro de la política de Planeación Institucional se desarrollaron las actividades de 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 dar cumplimiento a los objetivos establecidos dentro del Plan Estratégico de la CRC y socializar el Plan Estratégico 2018 - 2022 al interior de la CRC

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%, debido a que el resultado de la ejecución del presupuesto de funcionamiento estuvo por debajo de la meta planteada, debido, principalmente a que durante el 2018 no se logró adelantar una licitación para cambiar el cableado eléctrico de las oficinas de la entidad, lo anterior debido a que se declaró desierto en varias oportunidades, el proceso que pretendía hacer una revisión integral de las instalaciones para poder establecer los requisitos de la licitación.

### 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 97.06%.



Documento de cierre Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 7 de 12</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

<b>Política</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	20%	19,06%
Servicio al Ciudadano	15%	15,00%
Participación ciudadana en la Gestión Pública	15%	15,00%
Racionalización de trámites	15%	13,00%
Gobierno Digital	15%	15,00%
Seguridad Digital	10%	10,00%
Defensa Jurídica	10%	10,00%
Cumplimiento de la política	100%	97,06%

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. Esta última no alcanzó la meta establecida para 2018, por lo que la política se cumplió en un 95.3%.

Respecto a la política del 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 2018, relacionada con las actividades adelantadas para presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2017, así como las actividades a desarrollar en el año 2018 para el cumplimiento de su misión.

Con relación a la racionalización de trámites, esta política se cumplió en un 87%, debido a los análisis adicionales realizados al proyecto regulatorio que pretende racionalizar los trámites de asignación de códigos de punto de señalización y asignación de numeración telefónica.

Las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital cumplieron la totalidad de las metas establecidas para el 2018, a través de las actividades de cumplimiento a las directrices de Gobierno Digital, actualización y ejecución del PETI a partir del modelo 2017, elaboración del plan de tratamiento de



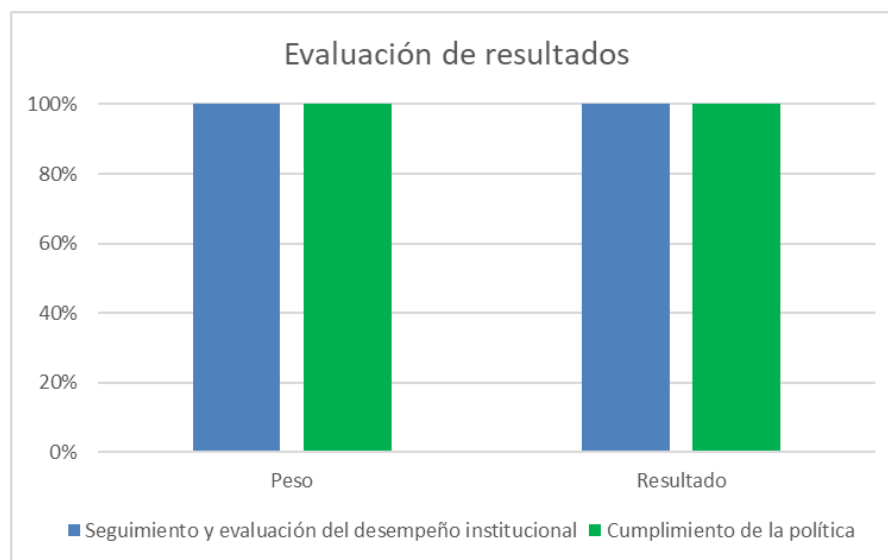
riesgos de seguridad y privacidad de la información, junto con la matriz de tratamientos enfocada en datos personales, elaboración del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y adelantar las actividades derivadas del CONPES 3854, enfocadas al fortalecimiento de la seguridad digital al interior de la CRC.

Finalmente, la política de defensa jurídica cumplió lo correspondiente a través del seguimiento detallado de las demandas y acciones interpuestas contra la CRC en el Comité de Conciliación, esto además de la convocatoria de este para la revisión y análisis de las solicitudes de conciliación que se presenten.

### 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%.

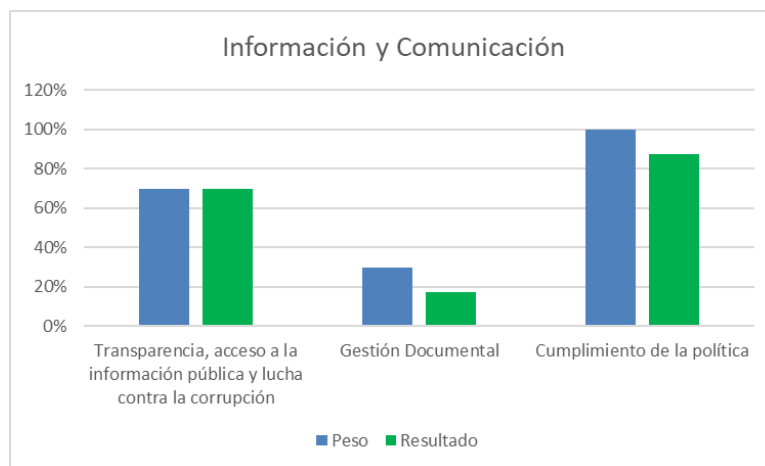
Las actividades desarrolladas en esta política estuvieron orientadas a Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del Sistema Integral de Gestión.



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

### 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 87.27%



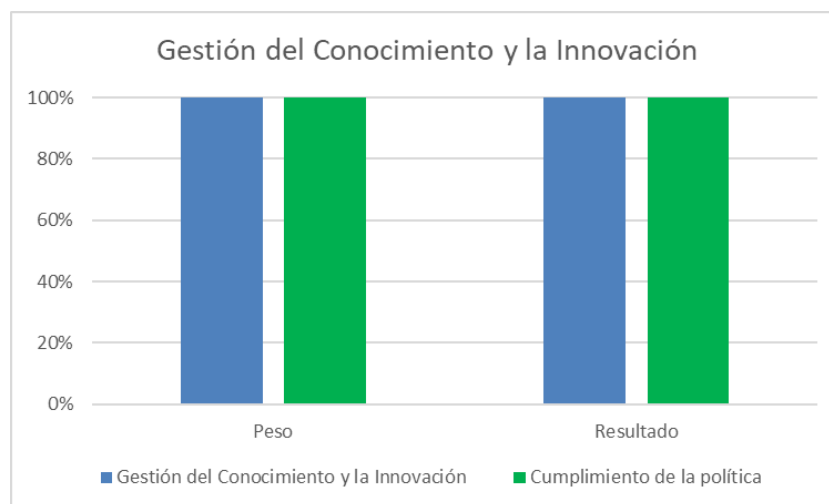
<b>Política</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	70%	69,72%
Gestión Documental	30%	17,55%
Cumplimiento de la política	100%	87,27%

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 99.6%.

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, para poder adelantar esta migración se requería de una licitación que permitiera fortalecer la infraestructura tecnológica de la entidad, que soportara la realización de la migración, entre otros, pero la misma se declaró desierta y dado que la misma se adelantó en el tercer trimestre, no fue posible adelantar, en 2018, un nuevo proceso de licitación para este tema.

### 3.6. Gestión del Conocimiento y la Innovación

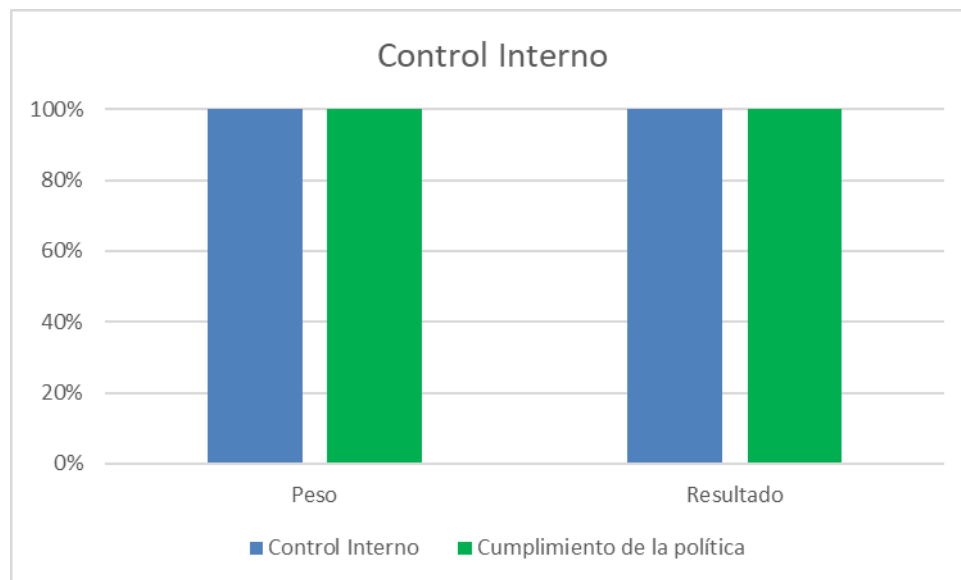
Esta dimensión está compuesta por la política que lleva su mismo nombre, y dentro de la misma, en 2018 se realizaron las actividades de transmitir a todos los grupos de interés de la CRC, tanto externos como internos, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios, e implementar al interior de la entidad, metodología de innovación en diferentes procesos, las cuales se cumplieron en un 100%.



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

### 3.7. Control Interno

Esta dimensión está compuesta por la política que lleva su mismo nombre, y dentro de la misma, en 2018 se realizaron actividades tendientes a Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes, las cuales se cumplieron en un 100%.



<b>Política</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
Control Interno	100%	100,00%
Cumplimiento de la política	100%	100,00%