



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Cierre Plan de Acción CRC 2017

Coordinación Ejecutiva

Enero de 2018

vive digital
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCCOM.GOV.CO

CONTENIDO

CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2017	3
1. INTRODUCCIÓN	3
2. CUMPLIMIENTO POR LÍNEAS DE POLÍTICA	4
3. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR LÍNEAS DE POLÍTICA	5
3.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	5
3.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	6
3.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8
3.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	9
3.5. GESTIÓN FINANCIERA	10

Cierre Plan de Acción CRC 2017	Cód. Proyecto: NA	Página 2 de 11	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 31/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2017

1. INTRODUCCIÓN

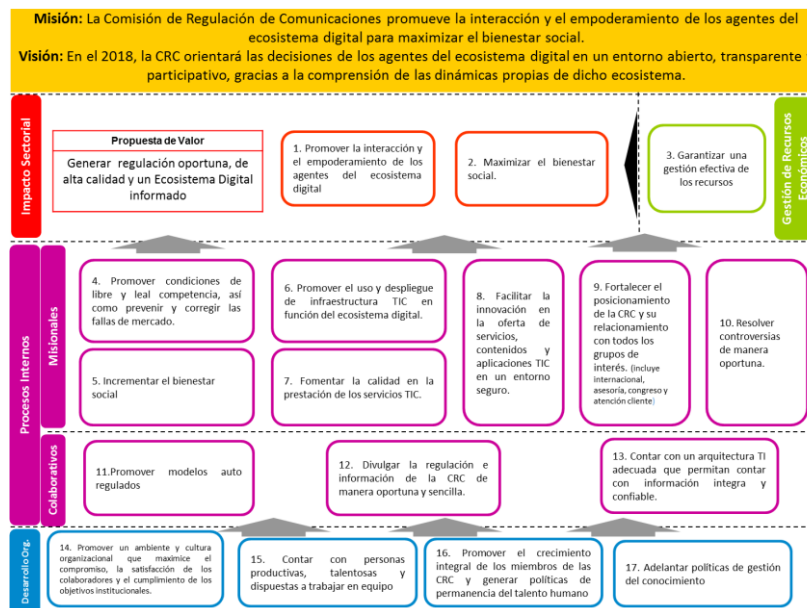
La CRC cuenta con un plan estratégico a través del cual establece los su misión y visión, así como los objetivos estratégicos establecidos para el cumplimiento del mismo.

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 2018, 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:



Cierre Plan de Acción CRC 2017	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 11	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 31/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

A partir de lo anterior, anualmente la CRC formula y desarrolla su plan de acción, el cual se establece a través de diferentes líneas de política, y realiza seguimiento trimestral a través de la Coordinación Ejecutiva y se presenta a la Dirección Ejecutiva.

Con cierre a la vigencia 2017, se contó con un cumplimiento del 109,4% del Plan de Acción, considerado sobresaliente. Los resultados por cada una de las líneas de política se explicarán más adelante en el desarrollo del presente documento.

2. CUMPLIMIENTO POR LÍNEAS DE POLÍTICA



Política	Peso	Cumplimiento
Gestión Misional y de Gobierno	40%	48,23%
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	15%	15,61%
Gestión del talento humano	15%	15,50%
Eficiencia Administrativa	15%	14,88%
Gestión Financiera	15%	15,26%
Total Plan	100%	109,48%

De manera consolidada, el plan de acción tuvo un cumplimiento del 109,4% sobre 100%, lo anterior se debe a que si bien, de manera individual algunos de los indicadores planteados para el 2017 no alcanzaron la meta, varias de las actividades superaron ampliamente las metas propuestas para la vigencia.

3. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR LÍNEAS DE POLÍTICA

3.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO



Gestión Misional y de Gobierno	Peso	Cumplimiento
Agenda Regulatoria 2017	60%	62,00%
Solución de controversias	20%	24,17%
Posicionamiento y relacionamiento de la CRC	20%	41,33%
Total política	100%	127,50%

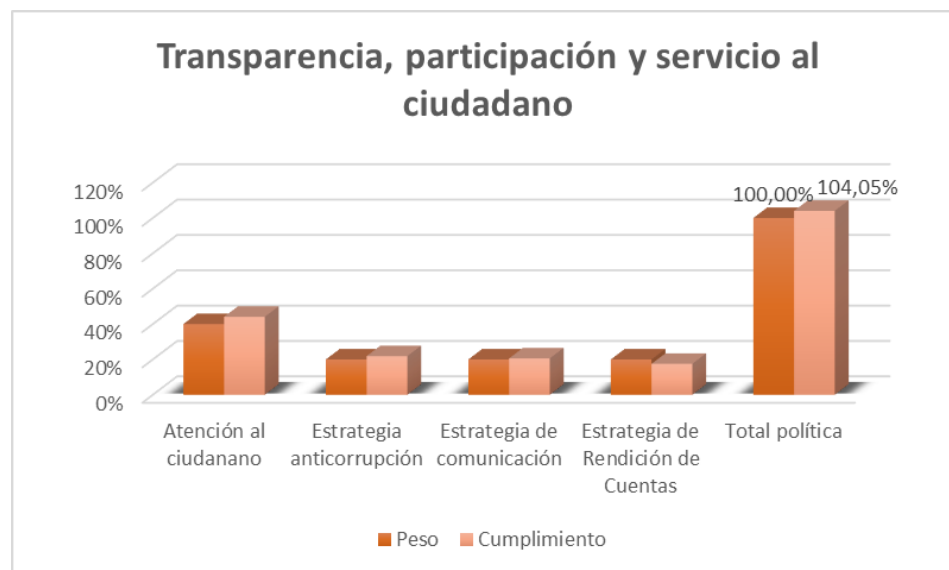
Dentro de esta política y sus actividades se encontraba el cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2017, así como el cumplimiento a las iniciativas de la CRC contenidas dentro Plan de Acción del Ministerio TIC, las cuales fueron incluidas y registradas en el ASPA. El desarrollo de esta actividad se materializa a través del desarrollo de proyectos regulatorios, los cuales se dividen de acuerdo con su naturaleza, en enfoques de calidad, infraestructura, mercados o protección a usuarios, todos estos alineados con

nuestro plan estratégico, y la misión de promover la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente orientado a maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos.

Así mismo, dentro de la Solución de Controversias entre operadores, se gestionó la duración de estos trámites en primera y segunda instancia, buscando ser más eficientes con los trámites adelantados ante los operadores. Si bien en algunos trimestres no se logró alcanzar la meta, si se estuvo muy cerca de la misma y se han venido implementando mejoras que se ven reflejadas en la mejora de los tiempos, y en la percepción de nuestros grupos de interés.

Finalmente, esta política contemplaba acciones encaminadas fortalecer el posicionamiento y relacionamiento de la CRC, a través de contribuciones en distintos escenarios nacionales e internacionales sobre temas tratados por la Entidad, actividades todas estas realizadas con oportunidad y calidad. Particularmente en el tema de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales, al igual que en la vigencia anterior, se tuvo un sobrecumplimiento de la meta, dado que de la meta se estableció en 30 contribuciones, y se lograron 62, lo anterior debido a la buena gestión de la CRC en su participación en diferentes escenarios.

3.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



Cierre Plan de Acción CRC 2017	Cód. Proyecto: NA	Página 6 de 11	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 31/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Transparencia, participación y servicio al ciudadano	Peso	Cumplimiento
Atención al ciudadano	40%	44,11%
Estrategia anticorrupción	20%	21,86%
Estrategia de comunicación	20%	20,58%
Estrategia de Rendición de Cuentas	20%	17,50%
Total política	100,00%	104,05%

Dentro de esta política y sus actividades se encontraba las estrategias de atención al ciudadano, como son dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos y la divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés.

A partir de la situación presentada en 2016 relacionada con la homologación de equipos terminales móviles, para 2017 la CRC tomó las medidas correspondientes para asumir esta situación, es así como en esta vigencia, se logró cumplir con las metas establecidas dentro de la estrategia de atención al ciudadano.

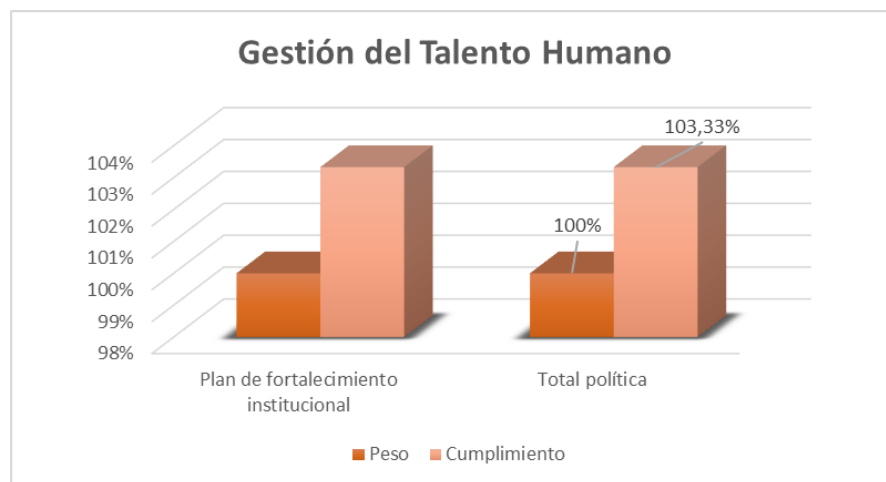
Con relación a la estrategia anticorrupción, se alcanzó el 100% en el cumplimiento de los componentes de gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y las iniciáticas adicionales. Los componentes de rendición de cuentas y mecanismos para la transparencia y acceso a la información alcanzaron el 98% y 93% respectivamente. Se realizó seguimiento a dicha estrategia, de manera trimestral por parte de la coordinación Ejecutiva y cada cuatro meses por parte de la Coordinación de Control Interno.

Por su parte, la estrategia de comunicaciones buscaba que la CRC transmitiera a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios. Es así como un propósito de la CRC en el 2017 fue realizar dentro del Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones y el Taller internacional de telecomunicaciones, en los cuales se obtuvo una gran participación de agentes interesados. Se publicó, en el mes de junio el informe sectorial de telecomunicaciones, y en materia interna, se fortalecieron los diferentes canales de comunicación, mejorando los hábitos de consulta y Participación por parte de los funcionarios de la CRC.

Cierre Plan de Acción CRC 2017	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 11	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 31/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Finalmente, la estrategia de Rendición de cuentas no alcanzó la meta propuesta dentro del plan de acción, lo anterior debido a que no se logró llevar a cabo la totalidad de las mesas preparatorias para la audiencia pública de rendición de cuentas. Dentro de la estrategia de rendición de cuentas 2017 se estableció que la audiencia fuera realizada con transmisión televisiva en vivo, con el apoyo de Canal 13 y RTVC, buscando llegar a todo el territorio nacional.

3.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

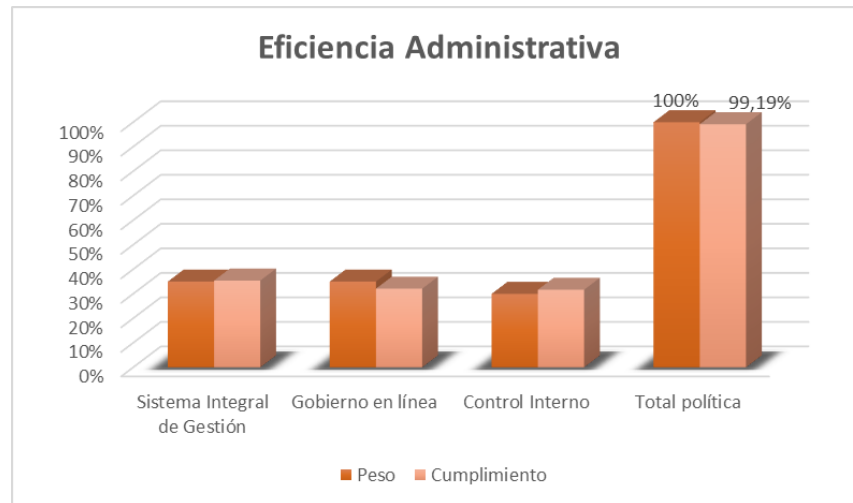


Gestión del Talento Humano	Peso	Cumplimiento
Plan de fortalecimiento institucional	100%	103,33%
Total política	100%	103,33%

A través de la política de Gestión del Talento Humano, y la formulación del programa de fortalecimiento institucional, la CRC buscó generar mecanismos que le permitieran el mejoramiento de las competencias de los funcionarios de la entidad. Es así como dando continuidad a dicho programa, para el Plan de acción 2017, las actividades se enfocaron en temas de bienestar para los funcionarios, dentro de las que se pueden resaltar las actividades programadas para el día del servidor público, jornadas de inducción y reinducción, actividades de bienestar como la celebración del día de la mujer, día del hombre, día de los niños, cumpleaños y novenas de aguinaldos, entre otros.

Por otra parte, la CRC elaboró y ejecutó un plan de Capacitación para el 2017, el cual se alineó con las necesidades del nuevo grupo interno de trabajo de Capital Intelectual.

3.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA



Eficiencia Administrativa	Peso	Cumplimiento
Sistema Integral de Gestión	35%	35,42%
Gobierno en línea	35%	32,10%
Control Interno	30%	31,67%
Total política	100%	99,19%

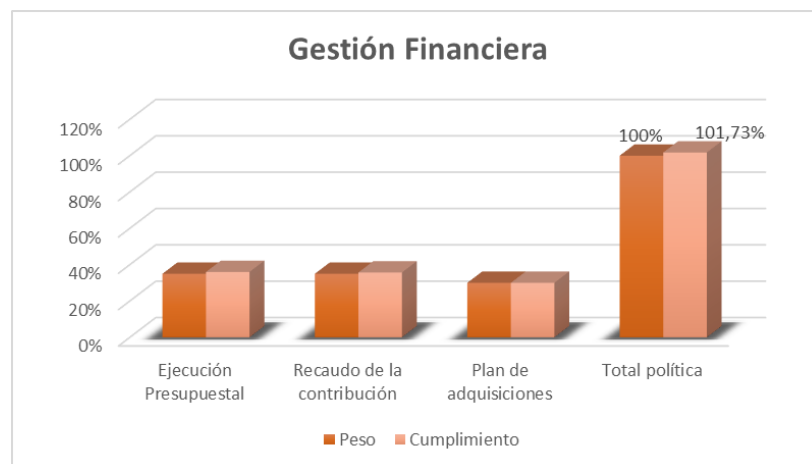
En materia de Eficiencia Administrativa, la CRC continuó con el mejoramiento continuo en todos sus procesos. En materia del Sistema Integral de Gestión, durante el 2017 la entidad realizó una revisión y modificación de su mapa de procesos, con el propósito de que el mismo reconociera la nueva arquitectura organizacional.

Así mismo, se recibió la visita de INCONTEC, y logró el mantenimiento de certificación en la Norma ISO 9001:2015, y la Norma NTCGP 100:2009.

Respecto a la Estrategia de Gobierno en Línea, la CRC realizó diferentes actividades relacionadas con los componentes de la Estrategia, avanzando significativamente en sus diferentes componentes. La CRC está atenta a adoptar las nuevas iniciativas que sean impartidas por parte del Ministerio Tic y del Departamento Administrativo de la Función Pública, en materia de Gobierno Digital.

Finalmente, en temas de Control Interno, se presentaron oportunamente los diferentes informes a los organismos externos, y se realizaron diferentes auditorías a los procesos, para control de la gestión y del cumplimiento de las responsabilidades por parte de la CRC, así mismo, se realizaron sensibilizaciones en materia de Riesgos y autocontrol a todos los funcionarios de la Entidad, a través de las herramientas de comunicación interna.

3.5. GESTIÓN FINANCIERA



Gestión Financiera	Peso	Cumplimiento
Ejecución Presupuestal	35%	36,02%
Recaudo de la contribución	35%	35,71%
Plan de adquisiciones	30%	30,00%
Total política	100%	101,73%

Con relación a la política de Gestión Financiera, la misma se enfocó en realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados, con el propósito de contar con los

recursos suficientes para financiar el presupuesto de la entidad, controlar que los recursos fueran utilizados en el cumplimiento de la misión de la Entidad de manera transparente, eficiente y eficaz y en línea con el Plan de Adquisiciones establecido para el 2017.

En temas de recaudo de contribución es preciso aclarar que, si bien se sobrepasó la meta, la misma obedece a que el presupuesto de 2017 se redujo en \$ 762.000.000 sumados inversión y funcionamiento.

La ejecución presupuestal en 2017 fue sobresaliente, tanto en su rubro de funcionamiento como en el de inversión, la cual se resume a continuación.

RUBRO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	\$12.505.363.584	\$12.153.363.584	\$11.655.467.831	96%
INVERSION	\$16.768.000.000	\$16.358.000.000	\$15.943.630.781	97%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la comisión de regulación de comunicaciones.	\$3.687.000.000	\$3.417.000.000	\$3.140.838.550	92%
Asesoría Investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional	\$13.081.000.000	\$12.941.000.000	\$12.802.792.231	99%
TOTAL	\$29.273.363.584	\$28.511.363.584	\$27.599.098.612	97%

Con relación al plan anual de adquisiciones, al mismo se le realizó seguimiento periódico, y se actualizó en la página de Colombia Compra Eficiente. en los diferentes Comités Directivos, lo que se ve reflejado en la ejecución presupuestal 2017.