

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2017																			
POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERIODO	META TOTAL	PESO	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	total	Porcentaje de cumplimiento	RESPONSABLE		
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	40%	AGENDA REGULATORIA 2017	60%	Adelantar estudios y/o definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC	100%	% cumplimiento agenda regulatoria	Trimestral	90%	90%	50%	94%	90%	95%	98%	98%	13,07%	Coord. Planeación Estratégica		
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Hoja de ruta economía digital	Trimestral	90%	90%	20%	100%	100%	94%	100%	100%	5%	Coord. Planeación Estratégica		
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Hoja de ruta postal	Trimestral	90%	90%	20%	NA	NA	65%	70%	70%	4%			
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Servicios de Internet	Trimestral	90%	90%	10%	100%	100%	100%	100%	100%	2,67%			
		SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	20%	Intervenir de manera particular y concreta, en la solución de las divergencias, con oportunidad y calidad.	100%	Promedio de duración de las solicitudes en primera instancia	Trimestral	2 meses*	2	50%	2,3	1,74	2,36	1,87	2,07	4,14%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias		
						Promedio de duración de las solicitudes en segunda instancia	Trimestral	2 meses**	2	50%	2,3	0,73	1,42	1,07	1,38	2,76%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias		
		POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	20%	Gestionar eficientemente la cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento demás actores sectoriales.	100%	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Anual		30	100%	10	30	45	62	62	16,53%	Coord. Relacionamiento con Agentes		
						TMR Asesorías al Congreso de la República	Trimestral	5 días	5		Se elimina el indicador						Coord. Relacionamiento con Agentes		
		CIUDADANO	40%	ATENCIÓN AL CIUDADANO	40%	Dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos.	50%	NSU de Atención personal	Trimestral	IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4,5	33%	4,6	4,62	4,56	4,56	4,585	1,02%	Coord. Relacionamiento con Agentes
								NSU para la atención telefónica	Trimestral	IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4,5	33%	4,61	4,61	4,2	4,87	4,5725	1,02%	Coord. Relacionamiento con Agentes
NSU para Redes Sociales	Trimestral							IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4	0%	Se elimina el indicador						Coord. Relacionamiento con Agentes		
NSU para atención E-mail o correspondencia	Trimestral							IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4,5	33%	4,61	4,47	4,32	4,32	4,43	0,98%	Coord. Relacionamiento con Agentes		
Divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés	50%			Foros y mesas de trabajo para la discusión de proyectos regulatorios	Anual		18	60%	11	12	23	24	24	2,40%	Todas las Coordinaciones				
				% cumplimiento del plan de acción de la estrategia divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Anual		100%	40%	NA	NA	71%	100%	100%	1,20%	Coord. Capital Intelectual				

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2017

POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERIODO	META TOTAL	PESO	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	total	Porcentaje de cumplimiento	RESPONSABLE
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	15%	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	20%	Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano	100%	Cumplimiento al componente de Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	Trimestral	90%	90%	18%	100%	100%	100%	100%	100%	0,60%	Coord. Ejecutiva
						Cumplimiento al componente de Racionalización de trámites.	Trimestral	90%	90%	18%	NA	100%	100%	100%	100%	0,60%	Coord. Ejecutiva
						Cumplimiento al componente de Rendición de cuentas.	Trimestral	90%	90%	18%	NA	100%	97%	98%	98%	0,59%	Coord. Ejecutiva
						Cumplimiento al componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de solicitudes ciudadanas.	Trimestral	90%	90%	18%	NA	100%	100%	100%	100%	0,60%	Coord. Ejecutiva
						Cumplimiento al componente de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Trimestral	90%	90%	18%	100%	100%	100%	93%	93%	0,56%	Coord. Ejecutiva
						Cumplimiento al componente de Iniciativas adicionales.	Trimestral	90%	90%	10%	100%	100%	100%	100%	100%	0,33%	Coord. Ejecutiva
	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	20%	Transmitir a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios.	100%	Talleres y eventos internacionales organizados por la CRC	Anual		2	40%	NA	2	2	2	2	1,20%	Coord. Relacionamiento con Agentes	
					Informe Sectorial	Anual		1	40%	NA	1	1	1	1	1,20%	Coord. Análisis y Gestión de la Información	
					Impacto de las campañas de comunicación interna (carteleras virtuales, Comunicarte, correo electrónico, intranet)	Trimestral	80%	80%	20%	90,60%	100%	90%	86%	92%	0,69%	Coord. Relacionamiento con Agentes	
	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	20%	Presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2014, así como las actividades a desarrollar en el año 2015 para el cumplimiento de su misión.	100%	Audiencia de rendición de cuentas	Anual		1	50%	NA	NA	1	1	1	1,50%	Coord. Ejecutiva	
					Mesas preparatorias para la rendición de la Cuenta	Anual		4	50%	NA	1	3	3	3	1,13%	Coord. Ejecutiva	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15%	PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	100%	Generar mecanismos que permitan el mejoramiento de las competencias de los funcionarios de la CRC.	100%	Cumplimiento del plan de bienestar y fortalecimiento institucional	Trimestral	90%	90%	100%	100%	93%	93%	86%	93%	15,50%

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2017

POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERIODO	META TOTAL	PESO	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	total	Porcentaje de cumplimiento	RESPONSABLE
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	15%	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	35%	Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.	100%	% cumplimiento indicadores eficacia	Trimestral	95%	95%	15%	95,2%	95%	95,65%	96,30%	96%	0,79%	Coord. Ejecutiva
						% cumplimiento indicadores eficiencia	Trimestral	90%	90%	15%	86,4%	96%	85,0%	94%	91%	0,79%	Coord. Ejecutiva
						% cumplimiento indicadores efectividad	Trimestral	90%	90%	15%	100%	100%	91,7%	93%	96%	0,84%	Coord. Ejecutiva
						Mantenimiento en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001 y GP 1000	Anual		2	55%	NA	NA	NA	2	2	2,89%	Coord. Ejecutiva
	GOBIERNO EN LÍNEA	35%	Dar cumplimiento a las directrices del manual de Gobierno en Línea	100%	% Cumplimiento componente TIC para servicios	Anual		100%	30%	58,33%	84,26%	88,93%	88,93%	88,93%	1,40%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
					% Cumplimiento componente TIC para Gobierno Abierto	Anual		100%	30%	95,3%	86,19%	84,28%	84,28%	84,28%	1,33%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
					% Cumplimiento componente TIC para la gestión	Anual		80%	20%	70,2%	75,60%	78,99%	80%	80%	1,05%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
					% Cumplimiento componente Seguridad y privacidad de la información	Anual		80%	20%	55,5%	74,65%	79,05%	79,05%	79,05%	1,04%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
					% de cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica	Trimestral	90%	90%		96%	Se elimina el indicador					Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
	CONTROL INTERNO	30%	Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes	100%	% de cumplimiento al plan Anual de Control Interno	Trimestral	90%	90%	50%	100%	100%	90%	100%	100%	2,50%	Coord. Control Interno	
					Realización de jornadas de fortalecimiento institucional en temas de autocontrol y riesgos	Semestral	1	2	50%	NA	1	1	2	2	2,25%	Coord. Control Interno	
	GESTIÓN FINANCIERA	15%	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	35%	Controlar que los recursos financieros se utilicen en el cumplimiento de la misión de la Entidad de manera transparente, eficiente y eficaz.	100%	% ejecución presupuestal inversión	Anual		94%	50%	4,4%	19,1%	72,0%	98%	97%	2,71%
% ejecución presupuestal funcionamiento							Anual		94%	50%	17,2%	38,8%	49,0%	96%	96%	2,68%	Coord. Ejecutiva
RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN		35%	Realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados	100%	% recaudo de la contribución	Semestral	98%	98%	100%	NA	54%	94%	100%	100%	5,36%	Coord. Gestión Administrativa y Financiera	
					PLAN DE ADQUISICIONES	30%	Publicar y hacer seguimiento al plan anual de adquisiciones de la CRC	100%	Oportunidad de la publicación del plan anual de adquisiciones	Enero	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%
Seguimiento y actualización del plan anual de adquisiciones		Semestral	100%	100%					50%	NA	100%	100%	100%	100%	2,25%	Coord. Ejecutiva	
100%																	
109,46%																	
*Descontando suspensión de terminos descontando los terminos en que las aprtes se demoran contestando traslados, solicitudes de suspensión, programaciones de audiencias de mediación y instancias probatorias																	
** Contado a partir de que la autoridad territorial o municipal allega la totalidad de la información requerida para conocer de fondo el recurso																	