

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2016																	
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 2016	50%	Adelantar estudios y/o definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC	100%	% cumplimiento agenda regulatoria	Trimestral	90%	90%	50%	89%	93%	90%	98%	109%	10,89%	Coord. Planeación
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Regulación de Talla Mundial	Trimestral	90%	90%	4%	NA	100%	100%	100%	111%	1%	Coord. Planeación
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Comercio Electrónico	Trimestral	90%	90%	6,0%	NA	100%	94%	100%	111%	1%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Servicios de Internet	Trimestral	90%	90%	6,0%	100%	100%	100%	100%	111%	1,33%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Estrategias contra el hurto de Celulares	Trimestral	90%	90%	4,0%	100%	100%	100%	100%	111%	0,89%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Mercados audiovisuales	Trimestral	90%	90%	6,0%	100%	100%	75%	100%	111%	1,33%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Restricciones al despliegue de Infraestructura	Trimestral	90%	90%	6,0%	90%	100%	100%	100%	111%	1,33%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Intercambio eficiente de tráfico nacional de internet	Trimestral	90%	90%	6,0%	0%	NA	100%	100%	111%	1,33%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Imposición de servidumbres para infraestructura en telecomunicaciones	Trimestral	90%	90%	6,0%	100%	100%	100%	100%	111%	1,33%	
						% Cumplimiento iniciativas del ASPA Efecto de la economía global de internet en la economía colombiana	Trimestral	90%	90%	6,0%	NA	100%	100%	100%	111%	1%	
	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	35%	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%	2,2	2,2	2,8	0,93	98%	6,89%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias	
					Promedio de duración de las solicitudes en segunda instancia	Trimestral	2 meses**	2	50%	2,6	NA	2,00	1,82	93%	6,54%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias	
	POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	15%	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		20	50%	10	16	10	10	230%	6,90%	Coord. Relaciones Internacionales y comunicaciones	
TMR Asesorías al Congreso de la República					Trimestral	5 días	5	50%	NA	NA	3,00	3,30	152%	4,55%	Coord. Relaciones de Gobierno y Asesoría		
						Tiempo medio de respuesta PQR 1	Trimestral	6,9 días	6,9	15%	5,7	6,7	11,4	18,97	65%	0,29%	Coord. Atención al Cliente
						Tiempo medio de respuesta PQR 2	Trimestral	8,6 días	8,6	15%	6,6	9,8	14,33	22,56	65%	0,29%	Coord. Atención al Cliente
						TMR trámites homologación	Trimestral	7,4 días	7,4	15%	5,2	7,3	9,91	21,79	67%	0,30%	Coord. Atención al Cliente

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2016																	
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%	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%	TMR trámites códigos cortos	Trimestral	3,5 días	3,5	15%	3,7	4,3	15,5	11,04	41%	0,18%	Coord. Atención al Cliente
						TMR trámites numeración	Trimestral	11,9 días	11,9	15%	5,2	8,1	13	20,91	101%	0,45%	Coord. Atención al Cliente
						TMR trámites señalización	Trimestral	10 días	10	15%	6,4	6,7	10,5	19	94%	0,42%	Coord. Atención al Cliente
						NSU Calidad de la atención	Trimestral	4,4	4,4	10%	4,62	4,67	4,57	4,29	103%	0,31%	Coord. Atención al Cliente
		Divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés	50%	Divulgación de los derechos de los usuarios (foros y mesas de trabajo)	Anual		8	30%	NA	2	8	NA	100%	0,90%	Coord. Protección a Usuarios		
				Foros de discusión de proyectos regulatorios	Anual		10	40%		4	9	10	100%	1,20%	Todas las Coordinaciones		
				Foro de lanzamiento del Régimen de Protección a Usuarios	Anual		1	30%	NA	1	NA	NA	100%	0,90%	Coord. Protección a Usuarios		
		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%	111%	0,60%
	Cumplimiento al componente de Racionalización de trámites.					Trimestral	90%	90%	18%	NA	NA	100%	100%	111%	0,60%	Coord. Planeación	
	Cumplimiento al componente de Rendición de cuentas.					Trimestral	90%	90%	18%	100%	100%	100%	100%	111%	0,60%	Coord. Planeación	
	Cumplimiento al componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos.					Trimestral	90%	90%	18%	100%	100%	100%	100%	111%	0,60%	Coord. Planeación	
	Cumplimiento al componente de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.					Trimestral	90%	90%	18%	100%	90%	90%	91%	101%	0,55%	Coord. Planeación	
	Cumplimiento al componente de Iniciativas adicionales.					Trimestral	90%	90%	10%	100%	100%	100%	100%	111%	0,33%	Coord. Planeación	

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2016																	
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
		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%	Taller Internacional de Regulación	Anual	1	1	40%	NA	NA	1	NA	100%	1,20%	Coord. Relaciones Internacionales y comunicaciones
						Informe Sectorial	Anual		1	40%	NA	NA	1	NA	100%	1,20%	Coord. Centro de Conocimiento de la Industria
						NSU de la información que se comunica a través de los diferentes canales de comunicación interna (cartelera virtuales, Comunicarte, correo electrónico, intranet)	Trimestral	4,2	4,2	20%	4,2	4,29	4,29	NA	102%	4,09%	Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones
		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	20%	Presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2015, así como las actividades a desarrollar en el año 2016 para el cumplimiento de su misión.	100%	Audiencia de rendición de cuentas	Anual		1	50%	NA	NA	1	NA	100%	1,50%	Coord. Planeación
						Mesas preparatorias para la rendición de la Cuenta	Anual		4	50%	NA	1	4	NA	100%	1,50%	Coord. Planeación
		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%	Realización de actividades de bienestar	Semestral	2	4	50%	1	2	3	4	100%
Actividades de capacitación	Semestral							1	2	50%	NA	2	3	NA	150%	11,25%	Coord. Gestión Administrativa y Financiera
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	15%	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	25%	Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.	100%	% cumplimiento indicadores eficacia	Trimestral	95%	95%	15%	95,8%	96,15%	100%	97%	102%	0,58%	Coord. Planeación
						% cumplimiento indicadores eficiencia	Trimestral	90%	90%	15%	87,5%	90%	74%	84%	93%	0,52%	Coord. Planeación
						% cumplimiento indicadores efectividad	Trimestral	90%	90%	15%	100%	100%	100%	100%	111%	0,63%	Coord. Planeación
						Mantenimiento en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001 y GP 1000	Anual		2	55%	NA	NA	2	NA	100%	2,06%	Coord. Planeación
		ESTRATEGIA CERO PAPEL	25%	Dar cumplimiento al plan de eficiencia administrativa establecido en la directiva presidencia 04 de 2012.	100%	% Cumplimiento al plan de eficiencia administrativa	Anual		90%	100%	100%	100%	100%	100%	111%	4,17%	Coord. Planeación
		GOBIERNO EN LÍNEA	25%	Dar cumplimiento a las directrices del manual de Gobierno en Línea	100%	% Cumplimiento componente TIC para servicios	Anual		100%	30%	67%	67%	87%	84%	84%	0,95%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información
						% Cumplimiento componente TIC para Gobierno Abierto	Anual		100%	30%	69%	69%	86%	86%	86%	0,97%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información
						% Cumplimiento componente TIC para la gestión	Anual		50%	20%	85%	85%	96%	96%	192%	1,44%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información
						% Cumplimiento componente Seguridad y privacidad de la información	Anual		60%	20%	56%	56%	89%	89%	148%	1,11%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información
		CONTROL INTERNO	25%	Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes	100%	% de cumplimiento al plan Anual de Control Interno	Trimestral	95%	95%	50%	100%	100%	100%	95%	104%	12,99%	Coord. Control Interno
Realización de jornadas de fortalecimiento institucional en temas de autocontrol y riesgos	Semestral					1	2	50%	NA	1	NA	2	100%	12,50%	Coord. Control Interno		

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2016																				
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 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%	2,7%	14,8%	39,4%	99%	105%	2,76%	Coord. Planeación			
						% ejecución presupuestal funcionamiento	Anual		94%	50%	17,2%	38,6%	61,6%	94%	100%	2,63%	Coord. Planeación			
	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	Trimestral	98%	98%	100%	99,1%	89%	89%	113%	115%	6,05%	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%	NA	NA	NA	100%	2,25%	Coord. Planeación
									Seguimiento y actualización del plan anual de adquisiciones	Semestral	100%	100%	50%	NA	100%	NA	100%	100%	2,25%	Coord. Planeación
100%																				
*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																				
** Contado a partir de que la autoridad territorial o municipal allega la totalidad de la información requerida para conocer de fondo el recurso																				