

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2017																
POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROYECTO DE INVERSIÓN O FUNCIONAMIENTO	Rubro Presupuestal	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERÍODO	META TOTAL	PESO	RESPONSABLE	
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	40%	AGENDA REGULATORIA 2017	60%	Adelantar estudios y/o definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC	Promover condiciones de libre y leal competencia, así como prevenir y corregir las fallas de mercado.	Gestión de proyectos regulatorios	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	100%	% cumplimiento agenda regulatoria	Trimestral	90%	90%	50%	Coord. Planeación	
					Incrementar el bienestar social					% Cumplimiento iniciativas del ASPA Hoja de ruta economía digital	Trimestral	90%	90%	20%	Coord. Planeación	
					Promover el uso y despliegue de infraestructura TIC en función del ecosistema digital.					% Cumplimiento iniciativas del ASPA Hoja de ruta postal	Trimestral	90%	90%	20%		
					Fomentar la calidad en la prestación de los servicios TIC.					% Cumplimiento iniciativas del ASPA Servicios de Internet	Trimestral	90%	90%	10%		
	Facilitar la innovación en la oferta de servicios, contenidos y aplicaciones TIC en un entorno seguro.	Promover condiciones de libre y leal competencia, así como prevenir y corregir las fallas de mercado.	Gestión de proyectos regulatorios	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1											
	20%	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Intervenir de manera particular y concreta, en la solución de las divergencias, con oportunidad y calidad.	Resolver controversias de manera oportuna.	Gestión de proyectos regulatorios	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	100%	Promedio de duración de las solicitudes en primera instancia	Trimestral	2 meses*	2	50%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias		
									Promedio de duración de las solicitudes en segunda instancia	Trimestral	2 meses**	2	50%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias		
	20%	POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	Gestionar eficientemente la cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento demás actores sectoriales.	Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Gestión internacional	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	100%	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Annual		30	50%	Coord. Relaciones Internacionales y comunicaciones		
				Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Relaciones de Gobierno y Asesoría	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1		TMR Asesorías al Congreso de la República	Trimestral	5 días	5	50%	Coord. Relaciones de Gobierno y Asesoría		
CIUDADANO		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.	Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Atención al cliente	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	50%	NSU de Atención personal	Trimestral	IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4,5	25%	Coord. Atención al Cliente		
									NSU para la atención telefónica	Trimestral	IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4,5	25%	Coord. Atención al Cliente		
									NSU para Redes Sociales	Trimestral	IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4	25%	Coord. Atención al Cliente		
									NSU para atención E-mail o correspondencia	Trimestral	IT: 3,5 2T: 3,8 3T: 4 4T:4,5	4,5	25%	Coord. Atención al Cliente		
			Divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés	Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.	Atención al cliente	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	50%	Foros y mesas de trabajo para la discusión de proyectos regulatorios	Annual		18	60%	Todas las Coordinaciones			
								% cumplimiento del plan de acción de la estrategia divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Annual		100%	40%	Relaciones de Gobierno y Asesoría			

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2017																
POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROYECTO DE INVERSIÓN O FUNCIONAMIENTO	Rubro Presupuestal	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERÍODO	META TOTAL	PESO	RESPONSABLE	
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	15%	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	20%	Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano	Transversal	Control, Seguimiento y análisis	Funcionamiento	1 0 1	100%	Cumplimiento al componente de Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	Trimestral	90%	90%	18%	Coord. Planeación	
					Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Atención al cliente	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1		Cumplimiento al componente de Racionalización de trámites.	Trimestral	90%	90%	18%	Coord. Planeación	
					Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.	Gestión Estratégica	capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1		Cumplimiento al componente de Rendición de cuentas.	Trimestral	90%	90%	18%	Coord. Planeación	
					Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Atención al cliente	capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1		Cumplimiento al componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de reclamos, quejas, reclamos.	Trimestral	90%	90%	18%	Coord. Planeación	
					Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.	Comunicación Externa	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1		Cumplimiento al componente de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Trimestral	90%	90%	18%	Coord. Planeación	
					Transversal	Control, Seguimiento y análisis	Funcionamiento	1 0 1		Cumplimiento al componente de Iniciativas adicionales.	Trimestral	90%	90%	10%	Coord. Planeación	
					20%	Transmitir a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios.	Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Comunicación Externa		Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	Talleres y eventos internacionales organizados por la CRC	Anual	2	40%	Coord. Relaciones Internacionales y comunicaciones
	Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.	Gestión de proyectos regulatorios	capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1			Informe Sectorial	Anual	1	40%	Coord. Centro de Conocimiento de la Industria					
	Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.	Comunicación Externa	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1			Impacto de las campañas de comunicación interna (carteleras virtuales, Comunicarte, correo electrónico, intranet)	Trimestral	80%	80%	20%	Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones				
	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.	Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.	Gestión Estratégica	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	Audiencia de rendición de cuentas	Anual	1	50%	Coord. Planeación					
			Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.		Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	Mesas preparatorias para la rendición de la Cuenta	Anual	4	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.	Promover un ambiente y cultura organizacional que maximice el compromiso, la satisfacción de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Gestión Humana	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional No.1184000010000	C-2301-0400-1	100%	Cumplimiento del plan de bienestar y fortalecimiento institucional	Trimestral		100%	100%	Coord. Gestión Administrativa y Financiera

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2017																
POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROYECTO DE INVERSIÓN O FUNCIONAMIENTO	Rubro Presupuestal	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERÍODO	META TOTAL	PESO	RESPONSABLE	
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	15%	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	35%	Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.	Transversal	Gestión Estratégica	Funcionamiento	1 0 1	100%	% cumplimiento indicadores eficacia	Trimestral	95%	95%	15%	Coord. Planeación	
							Funcionamiento	1 0 1		% cumplimiento indicadores eficiencia	Trimestral	90%	90%	15%	Coord. Planeación	
							Funcionamiento	1 0 1		% cumplimiento indicadores efectividad	Trimestral	90%	90%	15%	Coord. Planeación	
								C-2301-0400-1	Mantenimiento en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001 y GP 1000	Anual		2	55%	Coord. Planeación		
	15%	GOBIERNO EN LÍNEA	35%	Dar cumplimiento a las directrices del manual de Gobierno en Línea	Contar con un arquitectura TI adecuada que permitan contar con información íntegra y confiable.	Gestión Tecnológica	Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC No. 2011011000493	C-2399-0400-1	100%	% Cumplimiento componente TIC para servicios	Trimestral		100%	20%	Atención al Cliente / Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
							Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC No. 2011011000493	C-2399-0400-1		% Cumplimiento componente TIC para Gobierno Abierto	Trimestral		100%	20%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
							Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC No. 2011011000493	C-2399-0400-1		% Cumplimiento componente TIC para la gestión	Trimestral		80%	20%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información / Planeación	
							Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC No. 2011011000493	C-2399-0400-1		% Cumplimiento componente Seguridad y privacidad de la información	Trimestral		80%	20%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información / Atención al Cliente	
							Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC No. 2011011000493	C-2399-0400-1		% de cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica	Trimestral		90%	20%	Coord. Tecnologías y sistemas de Información	
	100%	CONTROL INTERNO	30%	Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes	Transversal	Control, Seguimiento y análisis	Funcionamiento	1 0 1	100%	% de cumplimiento al plan Anual de Control Interno	Trimestral	95%	95%	50%	Coord. Control Interno	
Funcionamiento							1 0 1	Realización de jornadas de fortalecimiento institucional en temas de autocontrol y riesgos		Semestral	1	2	50%	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	Garantizar una gestión efectiva de los recursos	Gestión Financiera	Funcionamiento	1 0 1	100%	% ejecución presupuestal inversión	Anual		94%	50%	Coord. Planeación	
		Funcionamiento	1 0 1	% ejecución presupuestal funcionamiento			Anual			94%	50%	Coord. Planeación				
	RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN	35%	Realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados	C-2301-0400-1			100%	% recaudo de la contribución	Trimestral	98%	98%	100%	Coord. Gestión Administrativa y Financiera			
	PLAN DE ADQUISICIONES	30%	Publicar y hacer seguimiento al plan anual de adquisiciones de la CRC	Funcionamiento			1 0 1	100%	Oportunidad de la publicación del plan anual de adquisiciones	Enero	100%	100%	50%	Coord. Planeación		
				Funcionamiento			1 0 1		Seguimiento y actualización del plan anual de adquisiciones	Semestral	100%	100%	50%	Coord. Planeación		
100%																
*Descontando suspensión de terminos descontando los terminos en que las apertes 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																