

**MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2015**

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 PERIODO	META TOTAL	PESO	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	total	Porcentaje de cumplimiento	RESPONSABLE	ponderado
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	40%	AGENDA REGULATORIA 2015	50%	Adelantar estudios y/o definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC	4. Promover condiciones de libre y leal competencia, así como prevenir y corregir las	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	510 - 400 - 1	100%	% cumplimiento agenda regulatoria	Mes	90%	90%	30%	91%	92%	87%	96%	96%	107%	Coord. Planeación	6,40%
					5. Incrementar el bienestar del usuario, a partir de reglas simples e inclusivas basadas																	
					6. Promover la compartición y apoyar el despliegue de infraestructura del Sector TIC																	
					7. Reconocer y entender el comportamiento de los usuarios en un ambiente de																	
					8. Fomentar la calidad en la prestación de los servicios TIC.																	
					9. Facilitar la innovación en la oferta de servicios, contenidos y aplicaciones TIC en un																	
	4. Promover condiciones de libre y leal competencia, así como prevenir y corregir las	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	510 - 400 - 1	100%	% Cumplimiento iniciativas del ASPA	Mes	90%	90%	20%	100%	100%	100%	97%	97%	108%	Coord. Planeación	4,30%				
	5. Incrementar el bienestar del usuario, a partir de reglas simples e inclusivas basadas																					
	6. Promover la compartición y apoyar el despliegue de infraestructura del Sector TIC																					
	7. Reconocer y entender el comportamiento de los usuarios en un ambiente de																					
	8. Fomentar la calidad en la prestación de los servicios TIC.																					
	9. Facilitar la innovación en la oferta de servicios, contenidos y aplicaciones TIC en un																					
11. Divulgar la información de la CRC de manera amigable y sencilla.	Comunicación Externa	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio	510 - 400 - 1	100%	Foros sectoriales de temas Regulatorios	Anual	3,00	3,00	20%	1,00	NA	1,00	1,00	3,00	100%	Coord. Relaciones Internacionales y comunicaciones (Con insumos de todas las	4,00%					
13. Contar de forma permanente con información íntegra y confiable.	Gestión de proyectos regulatorios	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Informe Sectorial	Anual	1,00	1,00	15%	NA	NA	1,00	NA	1,00	1,00	100%	Coord. Centro de Conocimiento de la Industria	3,00%				
					Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1	Estudio de impacto regulatorio	Anual		1,00	15%	NA	NA	NA	1,00	1,00	100%	Coord. Centro de Conocimiento de la Industria	3,00%			
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	35%	Intervenir de manera particular y concreta, en la solución de las divergencias, con oportunidad y calidad.	12. 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	510 - 400 - 1	100%	Promedio de duración de los trámites en primera instancia	Trimestral	2 meses*	2,00	70%	1,07	1,00	3,60	3,10	2,19	91%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias	8,94%		
								Promedio de duración de los trámites en segunda instancia	Trimestral	2 meses**	2,00	30%	0,70	0,95	0,95	2,40	1,25	160%	Coord. Asesoría Jurídica y solución de controversias	6,72%		
								Promedio de duración de la aprobación de Ofertas Básicas de Interconexión	Trimestral	60 días	60,00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	15%	Gestionar eficientemente la cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento de actores sectoriales.	10. Fortalecer el posicionamiento y relacionamiento de la CRC	Gestión internacional	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio	510 - 400 - 1	100%	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Anual				20	50%	9,00	9,00	17,00	11,00	46,00	230%	Coord. Relaciones Internacionales y comunicaciones	6,90%
								11. Divulgar la información de la CRC de manera amigable y sencilla	Relaciones de Gobierno y Asesoría	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio	510 - 400 - 1	TMR Asesorías al Congreso	Trimestral	5 días	5,00	50%	5,00	5,00	2,00	3,50	3,88	129%

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		15%		ATENCIÓN AL CIUDADANO		50%		30%		20%		100%		15%		100%							
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS							
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.	15. Propender por un ambiente organizacional que maximice el compromiso y satisfacción de los funcionarios.	Gestión Humana	Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1	100%	Tiempo medio de respuesta	Mes	7,5 días	7,5	10%	7,68	8,83	6,84	9,6	8,24	91%	Coord. Atención al Cliente	0,27%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		TMR trámites homologación	Mes	6,9 días	6,9	10%	7,98	12,83	7,29	10,7	9,70	71%	Coord. Atención al Cliente	0,21%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		TMR trámites numeración y códigos cortos	Mes	9.2 días	9,2	10%	13,72	15,1	12,5	14	13,83	150%	Coord. Atención al Cliente	0,45%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		TMR trámites señalización	Mes	8 días	8	10%	19	11,02	10,25	21,5	15,44	52%	Coord. Atención al Cliente	0,16%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		NSU Calidad de la atención	Trimestral	90%	90%	20%	94%	96%	95%	91%	94%	104%	Coord. Atención al Cliente	0,63%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Rediseño del proceso de Atención al Cliente	Anual	90%	90%	40%	NA	40%	75%	90%	90%	100%	Coord. Atención al Cliente	1,20%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Divulgación de los derechos de los usuarios (foros y mesas de trabajo)	Anual			12,00	30%	NA	2,00	9,00	3,00	14,00	117%	Coord. Atención al Cliente / Protección de Usuarios / Relaciones Internacionales y comunicaciones	1,05%
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Foros de discusión de proyectos regulatorios	Anual			10,00	40%	5,00	3,00	1,00	1,00	10,00	100%	Todas las Coordinaciones	1,20%
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Divulgación de los resultados de medición de calidad del servicio	Anual			1,00	30%	NA	1,00	NA	NA	1,00	100%	Coord. Protección a Usuarios	0,90%
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	1 0 1		Cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	Trimestral	90%	90%	100%	100%	90%	93%	99%	99%	110%	Coord. Planeación	1,65%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Quantificación del free press	Trimestral	#####	#####	50%	5.633.766.312	7.761.825.308	6.513.794.760	2.852.874.870	#####	379%	Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones	8,54%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		NSU de la información que se comunica a través de los diferentes canales de comunicación interna (cartelera virtuales, Comunicarte, correo electrónico, intranet)	Trimestral	4,20	4,20	50%	4,20	4,40	4,30	4,30	4,30	102%	Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones	2,30%	
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Audiencia de rendición de cuentas	Anual			1	50%	NA	NA	100%	NA	1,00	100%	Coord. Planeación	1,50%
							Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Mesas preparatorias para la rendición de la Cuenta	Anual			4	50%	NA	3	2	NA	5,00	125%	Coord. Planeación	1,88%
Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	1 0 1	Realización de actividades de bienestar	Semestral	2	4	50%	1	2	2	1	6,00	150%	Coord. Gestión Administrativa	11,25%									
Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	1 0 1	Actividades de capacitación	Semestral	1	2	50%	NA	1	1	NA	2,00	100%	Coord. Gestión Administrativa	7,50%									

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA		15%																			
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	30%	Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.	Transversal	Transversal	Funcionamiento	1 0 1	100%	% cumplimiento indicadores eficacia	Trimestral	95%	95%	15%	100%	100%	100%	100%	100%	105%	Coord. Planeación	0,71%
						Funcionamiento	1 0 1		% cumplimiento indicadores eficiencia	Trimestral	90%	90%	15%	95%	91%	85%	84%	89%	98%	Coord. Planeación	0,66%
						Funcionamiento	1 0 1		% cumplimiento indicadores efectividad	Trimestral	90%	90%	15%	100%	100%	100%	92%	98%	109%	Coord. Planeación	0,74%
						Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos	510 - 400 - 1		Mantenimiento en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001 y GP 1000	Anual		2	55%	NA	NA	2	NA	2	100%	Coord. Planeación	2,48%
	ESTRATEGIA CERRO PAPEL	5%	Dar cumplimiento al plan de eficiencia administrativa establecido en la directiva presidencia 04 de 2012.	Transversal	Transversal	Funcionamiento	1 0 1	100%	% Cumplimiento al plan de eficiencia administrativa	Trimestral	90%	90%	100%	100%	90%	93%	99%	99%	110%	Coord. Planeación	0,83%
	GOBIERNO EN LÍNEA	20%	Dar cumplimiento a las directrices del manual de Gobierno en Línea	18. Contar con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con los procesos de la CRC	Gestión Tecnológica	Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y	213 - 400 - 2	100%	% Cumplimiento componente TIC para servicios	Anual		90%	25%	NA	69%	69%	100%	100%	111%	Coord. Planeación	0,83%
						Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y	213 - 400 - 2		% Cumplimiento componente TIC para Gobierno Abierto	Anual		90%	25%	NA	56%	55%	85%	85%	94%	Coord. Planeación	0,71%
						Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y	213 - 400 - 2		% Cumplimiento componente TIC para la gestión	Anual		25%	25%	NA	NA	10%	71%	71%	284%	Coord. Planeación	2,13%
						Proyecto Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y	213 - 400 - 2		% Cumplimiento componente Seguridad y privacidad de la información	Anual		40%	25%	NA	43%	60%	100%	100%	250%	Coord. Planeación	1,88%
	CONTRATACIÓN	20%	Sensibilizar y fortalecer los conocimientos en contratación de todos los funcionarios de la CRC	17. Garantizar la contratación efectiva de los bienes y servicios	Contratación	Funcionamiento	1 0 1	100%	Sensibilización a funcionarios respecto a los temas de contratación	Anual		5	100%	2	1	1	1	5	100%	Coord. Gestión Administrativa	3,00%
	TELETRABAJO	10%	Seguimiento a la implementación del plan piloto para el Teletrabajo en la Entidad	16. Contar con personas productivas, talentosas y dispuestas a trabajar en equipo.	Gestión Humana	Funcionamiento	1 0 1	100%	Seguimiento a la implementación del Plan Piloto	III trimestre	100%	100%	70%	NA	100%	100%	100%	100%	100%	Coord. Planeación	1,05%
						Funcionamiento	1 0 1		Evaluación del Piloto	III trimestre	100%	100%	30%	NA	NA	NA	100%	100%	100%	Coord. Planeación	0,45%
CONTROL INTERNO	15%	Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes	Transversal	Transversal	Funcionamiento	1 0 1	100%	% de cumplimiento al plan de auditorías y evaluaciones específicas	Trimestral	95%	95%	50%	100%	94%	95%	95%	96%	101%	Coord. Control Interno	1,14%	
					Funcionamiento	1 0 1		Realización de jornadas de fortalecimiento institucional en temas de autocontrol y riesgos	Semestral	1	2	50%	NA	1	1	NA	2,00	100%	Coord. Control Interno	1,13%	
GESTIÓN FINANCIERA	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.	3. Garantizar una gestión efectiva de los recursos	Gestión Financiera	Funcionamiento	1 0 1	100%	% ejecución presupuestal inversión	Anual		94%	50%	14%	30%	50%	94%	94%	100%	Coord. Gestión Financiera	2,62%
						Funcionamiento	1 0 1		% ejecución presupuestal funcionamiento	Anual		94%	50%	4%	19%	36%	93%	93%	99%	Coord. Planeación	2,60%
	RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN	35%	Realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados			Proyecto Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios	510 - 400 - 1	100%	% recaudo de la contribución	Trimestral	98%	98%	100%	99%	99%	98%	102%	102%	104%	Coord. Gestión Financiera	5,46%
	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%	100%	NA	NA	NA	100%	100%	Coord. Planeación	2,25%
						Funcionamiento	1 0 1		Seguimiento y actualización del plan anual de adquisiciones	Semestral	100%	100%	50%	NA	NA	100%	100%	100%	100%	Coord. Planeación	2,25%
100%																					
																				<b>CUMPLIMIENTO DEL PLAN</b>	<b>120,72%</b>
*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																					