

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AÑO: 2015

PUBLICACIÓN DEL PLAN: ENERO 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	Fecha inicio	Fecha Finalización	Seguimiento 2015				Responsable
				mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Revisión del mapa de riesgos de la CRC	01-ene-15	30-mar-15	100%	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación
	Seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción de la CRC	01-ene-15	31-dic-15	25%	50%	75%	100%	Coordinación de Planeación
	Divulgación y sensibilización a los funcionarios de la CRC sobre el mapa de riesgos de la Entidad	01-abr-15	30-jun-15	NA	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Revisión de los trámites de homologación, numeración y señalización, para posibles actividades de racionalización / Modificado por: Se desarrollará el proyecto de unificación de trámites de homologación de equipos terminales (fijos, móviles y satelitales) con la finalidad de facilitarle a los usuarios a gestión de este tipo de solicitudes (junio/2015)	01-ene-15	31-dic-15	20%	60%	80%	100%	Coordinación de Atención al Cliente
	Revisión de la información de tramites publicada en Portal del Estado Colombiano acorde con lo establecido por GEL / modificado por: Construcción y consolidación de una base de datos de enrutamientos para la numeración 1XY (líneas de emergencia 123, servicios de interés social 115 e información 113) con el objetivo de hacer que la CRC sea la entidad de referencia en relación con el trámite de enrutamientos solicitados por las autoridades y demás entidades que hacen uso de este recurso de identificación. (junio/2015)	01-ene-15	31-dic-15	0%	40%	70%	100%	Coordinación de Atención al Cliente
	Actualización del mapa de recursos de identificación, para que los operadores y ciudadanos hagan uso del mismo	01-ene-15	31-dic-15	90%	100%	100%	100%	Coordinación de Atención al Cliente
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Definir mesas de trabajo y de audiencia de rendición de cuentas	01-feb-15	30-abr-15	80%	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación
	Definir campaña de divulgación y fecha de la audiencia	01-feb-15	30-abr-15	80%	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación
	Convocatoria (iniciarla al menos un mes antes de la audiencia)	01-abr-15	30-may-15	NA	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación
	Realización de la Audiencia - Publicación de Conclusiones	01-jun-15	30-jun-15	NA	100%	100%	100%	Coordinación de Planeación
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Buscar espacios para fortalecer la relación con los usuarios, buscando que los mismos tengan más cercanía con la CRC	01-ene-15	31-dic-15		20%	60%	100%	Coordinaciones de Atención al Cliente, Regulación de Protección a Usuarios y Relaciones Internacionales y comunicaciones
	Cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del NSU tendientes a fortalecer la atención a los usuarios	01-feb-15	31-dic-15	0%	80%	90%	100%	Coordinación de Atención al Cliente
	Actualizar el menú de atención telefónica de la CRC	01-ene-15	30-jun-15	0%	30%	50%	90%	Coordinación de Atención al Cliente

Consolidación del documento: Cargo: Coordinadora de Planeación
Nombre: Diana Wilches Torres
Firma:

CUMPLIMIENTO

99%

Seguimiento de la estrategia: Cargo: Coordinador de Control Interno
Nombre: Diego Hernán Marín
Firma: