

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AÑO: 2017
PUBLICACIÓN DEL PLAN ACTUALIZADO: JULIO 12 DE 2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZACIÓN	Seguimiento a 30 de abril	Seguimiento a 31 de agosto	comentarios	
			Producto	unidad					
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Política de administración del riesgo	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos	Política de riesgos actualizada	1	30-mar-17	100%	100%	Política de riesgos actualizada	
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Revisión y actualización del mapa de riesgos de la CRC	Mapa de Riesgos actualizado	1	30-mar-17	100%	100%	Mapa de riesgos actualizado de acuerdo con los nuevos grupos internos de trabajo	
	Consulta y divulgación	Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC	1	30-abr-17	100%	100%	Socialización a través de la cartelería y correo de comunicación interna. Actualmente está publicado en intranet y en la página de la CRC	
			Socialización de la política	1	30-abr-17	100%	100%	Socialización a través de la cartelería y correo de comunicación interna. Actualmente está publicado en intranet y en la página de la CRC	
	Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos	Revisión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-17	50%	75%	Revisiones realizadas en enero, abril y julio	
	Seguimiento	Seguimiento y recomendaciones al mapa de riesgos y política de administración de riesgos	Informe de recomendaciones	1	31-dic-17		100%	Informe de control interno realizado en el mes de agosto	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	Estrategia de racionalización de trámites	Estrategía diligenciada en el módulo de "Gestión de racionalización" del - SUIIT	Estrategía publicada en la página de la CRC	1	30-may-17	100%	100%	Estrategía publicada en la página de la CRC en el mes de abril	
RENDICIÓN DE CUENTAS.	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de la Estrategia de rendición de cuentas para 2017	Estrategía de Rendición de cuentas elaborada	1	30-may-17		100%	Estrategía elaborada en la página de la CRC en el mes de mayo	
		Publicación de la Estrategia de rendición de cuentas para 2017	Estrategía de Rendición de cuentas publicada	1	30-may-17		100%	Estrategía publicada en la página de la CRC en el mes de mayo	
		Convocatoria a la Audiencia a través de los supermercados	Invitación a rendición de cuentas en al menos 5 supermercados de Bogotá	5	30-jul-17		100%	Convocatoria realizada en diferentes supermercados, realizada en el mes de julio	
		Atender la totalidad de consultas realizadas por los ciudadanos en la audiencia de rendición de cuentas de la CRC	documento de respuesta a las consultas de los ciudadanos durante la audiencia de rendición de cuentas	1	30-ago-17		100%	Dentro del desarrollo de la audiencia de rendición de cuentas se atendieron la totalidad de las inquietudes y consultas de los asistentes	
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Encuesta sobre los temas a tratar en la Audiencia de Rendición de cuentas	Encuesta publicada	1	30-may-17		100%	100%	Encuesta publicada en el mes de abril en la página de la CRC
		Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control	Capacitaciones a vocales de control	2	31-dic-17			100%	Se realizaron socializaciones con relación al régimen de usuarios, en el mes de junio en la Secretaría de Habitat y en Se realizó el 18 de julio, en el estudio 5 de RTVC, con transmisión en vivo a través de Canal 13
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jul-17		75%		Se realizaron 3 mesas preparatorias de rendición de cuentas los días 29 de junio, 5 de julio y 7 de julio
		Espacios virtuales de diálogo para tratar temas de interés con la ciudadanía	Facebook five tematicos	4	31-dic-17		50%	50%	el 24 de marzo del Régimen de Reporte de Información y el 29 de marzo para el tema de Homologación
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-ago-17			100%	Se elaboró el informe y se publicó en la página web de la CRC.
		Evaluación de las acciones de dialogo de la estrategia de rendición de cuentas	Encuesta aplicada en la audiencia de rendición de cuentas	1	30-ago-17			100%	Evaluación realizada dentro del informe de la audiencia de rendición de cuentas
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico / Normativo y procedimental	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2017	Agenda Regulatoria	1	31-dic-17			Se viene trabajando de acuerdo a lo programado	
		Foros de divulgación de estudios regulatorios	Foros realizados	2	31-dic-17		100%	Se realizó el Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones en el mes de junio, y el Taller internacional de Telecomunicaciones en el mes de agosto	
	Fortalecimiento de los canales de atención	Cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del NSU tendientes a fortalecer la atención a los usuarios	Cumplimiento del Plan de Acción NSU	100%	31-dic-17		100%	100%	se realizó seguimiento al plan de acción del NSU formulado para los resultados del 2015, el cual trae actividades con ejecución durante el 2017.
		Redimensionamiento del proceso de atención al cliente para mejorar la percepción de los grupos de interés	Estrategia de la CRC para la atención al ciudadano	100%	31-dic-17				Se viene trabajando de acuerdo a lo programado
	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-17				Actividad en etapa de planeación
	Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-17		33%	83%	Carmen de bolívar 25 de marzo Ipliales 21 de abril La Dorada 12 de mayo Santa Rosa de Cabal 28 de julio Guapi 25 de agosto
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	Lineamientos de Transparencia Activa	Seguimiento y actualización de información establecida en la ley 1712 de 2014	Cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	100%	31-dic-17	56%	65%	Se han venido realizando mejoras a la página web, para cumplir con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015	
		SUIIT: Revisión y fortalecimiento de la información de los trámites de la CRC	Tramites revisados y actualizados	100%	31-dic-17				Se viene trabajando de acuerdo a lo programado
		Registro de las hojas de vida en el SIGEP	Mantener las hojas de vida actualizadas en el SIGEP	100%	31-dic-17		99%	100%	Se ha mantenido actualizada la información en el SIGEP
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Garantizar la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes	NSU promedio de los diferentes canales de atención	4,4	31-dic-17		4,64	4,65	Trimestralmente se cumple con las metas planteadas
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisión y actualización de las tablas de retención documental y los cuadros de clasificación y ajustes al programa de gestión documental de la CRC	Tablas de retención documental actualizadas	100%	31-dic-17				Se encuentra en desarrollo, dado el cambio de la arquitectura organizacional y los Grupos Internos de Trabajo
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Mantenimiento y mejoramiento de las políticas de accesibilidad de la página Web de la CRC	Cumplimiento del Plan de mejoramiento de la web	100%	31-dic-17				Se viene trabajando de acuerdo a lo programado
INICIATIVAS ADICIONALES.	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicación de los resultados de las mediciones de indicadores de atención al Cliente	Informe trimestral de la gestión de indicadores del proceso	4	31-dic-17	50%	75%	Se viene trabajando de acuerdo a lo programado	
		Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	4	31-dic-17	50%	75%	Se viene trabajando de acuerdo a lo programado	
	Austeridad en el gasto	Seguimiento al cumplimiento de la estrategia de austeridad en el gasto de acuerdo con la Directiva Presidencial (sujetos a la expedición de la directiva)	Informe al seguimiento de la estrategia	4	31-dic-17	50%	75%	Se viene trabajando de acuerdo a lo programado	
Plan de adquisiciones	Publicar y hacer seguimiento al plan anual de adquisiciones de la CRC	Plan de adquisiciones publicado y actualizado	1	31-ene-17	100%	100%	Se actualizó el plan con corte a 30 de junio de 2017		

Consolidación del documento:

Cargo: Coordinadora Ejecutiva
Nombre: Zola Vargas Mesa
Firma:

Seguimiento de la estrategia:

Cargo: Coordinador de Control Interno encargado
Nombre: Diana Wilches Torres
Firma: