

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES UAE  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN  
31 DE AGOSTO DE 2016**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES ADELANTADAS	
			Producto	unidad					
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Política de administración de riesgos	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos	Política de riesgos actualizada	1	30-abr-16	100%	Coordinación de Planeación	Se revisó y actualizó la política de administración de riesgos.	
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Revisión y actualización del mapa de riesgos de la CRC	Mapa de Riesgos actualizado	1	30-abr-16	100%	Coordinación de Planeación	Se revisó y actualizó el mapa de riesgos por procesos y el consolidado general	
	Consulta y divulgación	Socialización del mapa	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC	Socialización del mapa a los funcionarios de la CRC	1	30-may-16	70%	Coordinación de Planeación	Se publicó en cartelera virtual la existencia del mapa actualizado quedando pendiente la socialización al personal en el mes de octubre.
		Socialización de la política	Socialización de la política a los funcionarios de la CRC	Socialización de la política a los funcionarios de la CRC	1	30-may-16	70%	Coordinación de Planeación	Se publicó en cartelera virtual la existencia de una nueva política de riesgos quedando pendiente la socialización al personal en el mes de octubre.
	Monitoreo y revisión	Seguimiento trimestral a los riesgos de cada proceso	Seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso	Informe de seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-16	75%	Coordinación de Control Interno	La planeación de cada auditoría incluye el seguimiento y verificación a los riesgos del respectivo proceso evaluado.
		Monitoreo y revisión de los riesgos de los procesos	Revisión de los riesgos de cada proceso	Revisión de los riesgos de cada proceso	4	31-dic-16	75%	Coordinación de Planeación	La revisión se viene cumpliendo en las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE) trimestrales.
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	Migración de Trámites	Levantamiento de los casos de uso de los trámites	Casos de uso de trámites Homologación, numeración y señalización	3	31-oct-16		Coordinación de Atención al Cliente		
		Desarrollos y ajustes a los trámites a migrar	Nuevos desarrollos de trámites	3	31-dic-16		Coordinación de Atención al Cliente		
RENDICIÓN DE CUENTAS.	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de la Estrategia de rendición de cuentas para 2016	Estrategia de Rendición de cuentas	1	15-abr-16	100%	Coordinación de Planeación		
	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-abr-16	100%	Coordinación de Planeación	La encuesta se publicó en el mes de abril de 2016 en la página web.	
		Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas	Mesas preparatorias	4	30-jul-16	100%	Coordinación de Planeación	Se realizaron cuatro mesas de trabajo los días 1, 7, 11 y 13 de julio en la ciudad de Bogotá.	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la audiencia de Rendición de cuentas	Audiencia de Rendición de cuentas	Audiencia de Rendición de cuentas	1	30-jul-16	100%	Coordinación de Planeación	La Audiencia se llevó a cabo en la ciudad de Valledupar el día 14 de julio de 2016 durante el Congreso Nacional de Vocales de Control.
		Mesas de diálogo con grupos de interés	Mesas de diálogo	Mesas de diálogo	16	30-mar-16	100%	Dirección Ejecutiva	Durante el primer trimestre se adelantaron mesas de diálogo con Operadores, PCAs y gremios.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de la audiencia	Informe de la audiencia	Informe de la audiencia	1	30-ago-16	100%	Coordinación de Planeación	El informe se publicó el 13 de agosto en el sitio web: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/pagina/rendici-n-de-cuentas-crc-vigencia-2015">https://www.crcm.gov.co/es/pagina/rendici-n-de-cuentas-crc-vigencia-2015</a>	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico / Normativo y procedimental	Publicación para comentarios del proyecto de resolución del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones	Propuesta regulatoria	1	30-abr-16	100%	Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	El 25 de julio de 2016 se publicó para comentarios el "Nuevo Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones" en el sitio web: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/noticia/ampliacion-plazo-comentarios-nuevo-r-gimen-de-proteccion-al-usuario-de-los-servicios-de-comunicaciones-1">https://www.crcm.gov.co/es/noticia/ampliacion-plazo-comentarios-nuevo-r-gimen-de-proteccion-al-usuario-de-los-servicios-de-comunicaciones-1</a>	
		Expedición del Nuevo Régimen de Protección a los Usuarios	Régimen de Protección de Usuarios	1	31-dic-16		Coordinación de Regulación de Protección a		
	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-16		Coordinación de Planeación		
	Talento Humano	Taller para fortalecer las competencias en atención al cliente	Taller	1	31-dic-16		Coordinación de Atención al Cliente		
	Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de acercamiento con la ciudadanía	Ferias de Servicio al Ciudadano	6	31-dic-16		Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones		

Síganos en:

Continuación:

Página 2 de 2

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO		FECHA FINALIZ.	Avance	RESPONSABLE	ACCIONES ADELANTADAS
			Producto	unidad				
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	Lineamientos de Transparencia Activa	de Publicación y actualización de información establecida en la ley 1712 de 2014	Cumplimiento a la política editorial de la CRC	100%	31-dic-16		Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	de Tener tiempos adecuados de respuesta a las solicitudes	Tiempo medio de respuesta solicitudes (días)	7,5	31-dic-16		Coordinación de Atención al Cliente	
	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	los Actualización de la política editorial de la CRC	Política editorial de la CRC	1	30-jun-16	50%	Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
	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-16		Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	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-16		Coordinación de Atención al Cliente	
		Publicación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Cuadro de seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	4	31-dic-16		Coordinación de Planeación	Los indicadores se encuentran publicados en: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/pagina/programas-y-planes">https://www.crcm.gov.co/es/pagina/programas-y-planes</a>
INICIATIVAS ADICIONALES.	Código de Ética	Revisión y actualización del Código de ética de la CRC	Código de ética actualizado	1	30-sep-16		Coordinación de Planeación	
	Austeridad en el gasto	Cumplimiento de la estrategia de reducción del gasto de acuerdo con la Directiva Presidencial 01 de 2016	Seguimiento al cumplimiento de la estrategia	4	31-dic-16	75%	Coordinación de Control Interno	Trimestralmente la Oficina de Control Interno hace el seguimiento y envía el respectivo informe a la Alta Dirección.

Consolidación del documento:

<b>Cargo: Coordinadora de Planeación</b>	<b>Firma:</b>
<b>Nombre: Diana Wilches Torres</b>	

Seguimiento de la estrategia:

<b>Cargo: Coordinador de Control Interno</b>	<b>Firma:</b>
<b>Nombre: Diego Hernán Marín T.</b>	

Síganos en: