

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2011
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Líneas de Política	Objetivo Estratégico de la entidad	Acciones año 2011	Indicador	Meta	periodicidad	IV Trimestre	Comentarios
1. Desarrollo del talento humano estatal	Asegurar la gestión efectiva del recurso humano	Evaluación de desempeño a los asesores y profesionales de la CRC	Promedio de los BSC personales	85%	Semestral	98,08%	El dato corresponde a la medición de enero a junio de 2011. La medición se realizó en el mes de agosto.
		Planear adecuadamente la carga laboral de los colaboradores de la Entidad	Cargas de trabajo	entre 90% y 110%	Trimestral	98%	Se cumplió la meta, las cargas de trabajo en el tercer trimestre se asignaron adecuadamente de acuerdo con las horas legales y los cronogramas establecidos
	Contar con un talento humano comprometido y compatible con la cultura organizacional	Cumplimiento de la resolución de incentivos para los funcionarios de la entidad	Entrega de incentivos a funcionarios y grupos de trabajo inscritos	100%	Anual	NA	Esta actividad se realiza en el IV trimestre del año
2. Gestión de la Calidad	Objetivo de la Coordinación Ejecutiva: Fortalecer la gestión estratégica, dentro de una estructura organizacional adecuada	Propiciar espacios para la interiorización del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la CRC.	Interiorización del SGC: Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	Mínimo uno por semestre	Semestral	100%	En el mes de julio, se realizó una capacitación a todos los funcionarios de la entidad, para reforzar los conceptos básicos del SGC, de cara a la auditoría de recertificación, realizada en el 2011
		Mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad	Eficiencia, eficacia y efectividad del SGC: Promedio de cumplimiento de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Metas: Eficiencia: 90% Eficacia: 95% Efectividad: 98%	Trimestral	Eficiencia: 100% Eficacia: 100% Efectividad: 100%	Durante en tercer trimestre del año, todos los indicadores cumplieron con la meta establecida
		Llevar a cabo auditorías periódicas al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2004	Cumplimiento al programa de anual de auditorías internas de calidad	100%	Semestral	100%	Se realizaron en el mes de mayo a todo el sistema de gestión de calidad.
		Mantenimiento de los certificados de calidad obtenidos por la entidad	Cumplimiento de las auditorías de mantenimiento realizadas por el Icontec.	100%	anual	100%	Las auditorías se realizaron en el mes de agosto, dando como resultado la renovación de los certificados ISO 9001:2008 y GP 1000:2009.
3. Democratización de la Administración pública	Atender a nuestros clientes con calidad y de manera oportuna	Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que se reciban en la Entidad, y tomar acciones correctivas cuando a ello haya lugar	Tiempo promedio de respuesta a requerimientos (TMR)	6,5 días calendario	Trimestral	6,5 días calendario	A pesar que se redujo la meta en 1,3 días calendario, el indicador de tiempo medio de respuesta se siguió cumpliendo durante el tercer trimestre.
		Dar a conocer a los interesados el informe de rendición de cuentas, a través de diferentes medios	Rendición de la Cuenta a la Ciudadanía durante el segundo trimestre de 2011	1	anual	100%	Se realizó el 12 de mayo en Compensar de la Calle 94
			Días de antelación con los que se cita a la ciudadanía a participar en la Rendición de la Cuenta de la CRC.	Mínimo 30 días calendario	anual	100%	La convocatoria fue publicada en la página Web de la CRC, desde el pasado 11 de la CRC, así mismo se envió carta al Boletín del Consumidor para solicitar la divulgación y a RTVC para solicitar la divulgación por generador de caracteres. En la semana del 25 de abril se entregaron volantes en la recepción de la CRC.
		Obtener una buena percepción en la evaluación anual del Nivel de Satisfacción del Cliente CRC	Encuesta anual NSU CRC (Durante el 2011, se modificará la metodología de medición del NSU)	75%	anual	78,50%	La medición para el año 2010 dio un resultado del NSU calculado. (perceptual del 77%)
	Implementar el plan de acción tendiente a mejorar la percepción del Nivel de Satisfacción del Cliente CRC	Cumplimiento de la implementación	90%	Trimestral	100%	Se cumplieron todas las actividades establecidas para el tercer trimestre	

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2011

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Líneas de Política	Objetivo Estratégico de la entidad	Acciones año 2011	Indicador	Meta	periodicidad	IV Trimestre	Comentarios
4. Moralización y transparencia de la administración pública	Garantizar una gestión efectiva de los recursos	Transparencia en la contratación, mediante la publicación de la información relacionada con este proceso en la página web de contratación estatal, con el fin de informar y permitir a los interesados efectuar sus aportes.	Publicación de los procesos de contratación que así se requiera conforme la normatividad.	100%	Trimestral	100%	La totalidad de los contratos suscritos por la CRC son publicados en el PUC.
		Ejecución presupuestal	Ejecución presupuestal/ apropiación presupuestal	96%	Trimestral	96,07%	El objetivo se cumplió satisfactoriamente
	Posicionar a la CRC en el ámbito nacional e internacional	Informar a nuestros clientes (usuarios, operadores postales, proveedores de redes y servicios y Entidades del estado), acerca de las actividades regulatorias que desarrolla la Entidad	Satisfacción con los foros que realiza la entidad	90%	Trimestral	NA	Durante el tercer trimestre se realizaron foros
		Realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno de la Entidad	Cumplimiento del plan anual de auditorias de control interno	93%	anual	100%	Durante el tercer trimestre, el plan de auditorías se cumplió en un 100% de acuerdo con lo planeado.
5. Rediseños organizacionales	Contar con un talento humano competente, comprometido y compatible con la cultura organizacional	Apoyar a las Entidades del sector en la implementación y puesta en marcha de las diferentes herramientas de gestión con las que cuenta la Entidad	Atención a otras Entidades, en materia de gestión: Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas	100%	Actividad continua	NA	No se recibieron solicitudes durante el III trimestre del año.
		Realizar los trámites pertinentes ante la CNSC para lograr la aprobación de la metodología de la Evaluación de Desempeño.	Aprobación de la metodología de evaluación de desempeño por parte de la CNSC	100%	anual	NA	Teniendo en cuenta los hallazgos y observaciones de la CGR, se esta replanteando la metodología, se tiene estimado presentarla en el 2012.
Fuente: CRC							