 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	INFORME DETALLADO	Código: EIN-F-07
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	

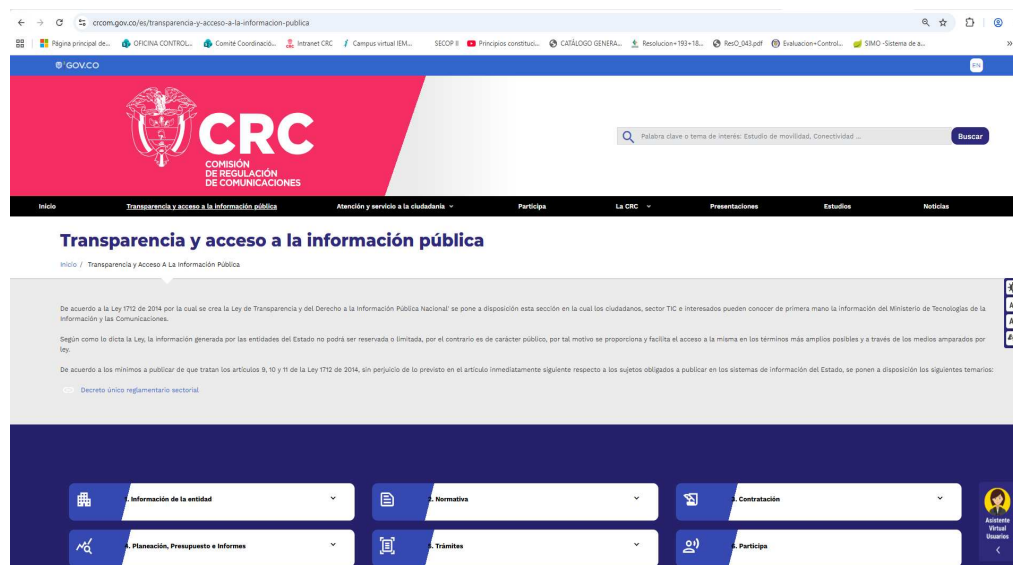
Tipo de Informe	Preliminar	Final	X
Nombre del Informe	Seguimiento al cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública Ley 1712 de 2014.		
Objetivo	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública establecidas en la Ley 1712 de 2014, su normativa reglamentaria y complementaria, mediante la verificación del funcionamiento, actualización y disponibilidad de los enlaces y publicaciones en la página web institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), con el propósito de identificar avances, brechas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de la transparencia y la rendición de cuentas.		
Alcance	Este seguimiento comprende la verificación de las publicaciones y contenidos disponibles en la sección de transparencia y acceso a la información pública del sitio web de la entidad, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, sus normas reglamentarias y la herramienta de verificación Excel dispuesta para tal fin, y con corte al 14 de octubre de 2025.		
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”. • Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. • Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. • Resolución 1519 de 2020: “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”. 		
Metodología	Para la realización del presente seguimiento, se efectuó la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014 y su normativa reglamentaria, mediante la revisión del contenido disponible en el enlace “ <i>Transparencia y Acceso a la Información Pública</i> ” del portal web institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, con el fin de verificar la vigencia, funcionalidad y accesibilidad de los enlaces y documentos		

	publicados, con el propósito de determinar su conformidad con los principios de transparencia activa, máxima publicidad y calidad de la información.
Limitaciones al desarrollo de la auditoría / informe de ley / seguimiento	No se encontraron limitaciones.

1. DESARROLLO

Se accedió a la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (<https://www.crcom.gov.co/es>) y se verificó el contenido de la sección “*Transparencia y Acceso a la Información Pública*” con base en los lineamientos de la herramienta de seguimiento adoptada por la Procuraduría General de la Nación. Esta herramienta, incorporada como anexo del presente informe, contiene los ítems, criterios y evidencias empleados para el análisis:





NOTA: La herramienta de seguimiento utilizada para adelantar este ejercicio es una matriz de cumplimiento de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública definida por la Procuraduría General de la Nación, por lo que en dicho documento hace parte integral de este informe y allí se encuentra el detalle de la información verificada en la página web de la entidad por cada ítem.

De este modo, se relaciona un resumen del seguimiento adelantado por cada categoría verificada:

1. MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO

Cumplimiento: SI

Seguimiento: En este numeral se verificó que, en el inicio de su página web, la entidad cuenta con una sección particular de transparencia que remite al respectivo menú para consulta de la información publicada. Además, están disponibles los datos de los mecanismos para la atención al ciudadano como la localización física, teléfonos, correo electrónico, horarios, etc., políticas de seguridad y tratamiento de datos publicados.

De esta información, resulta pertinente establecer una verificación periódica del funcionamiento de los enlaces y la información publicada en el portal institucional, con el fin de garantizar su operatividad y salvaguardar el acceso oportuno de la ciudadanía a los canales oficiales de comunicaciones de la CRC.

2. INFORMACIÓN DE INTERÉS

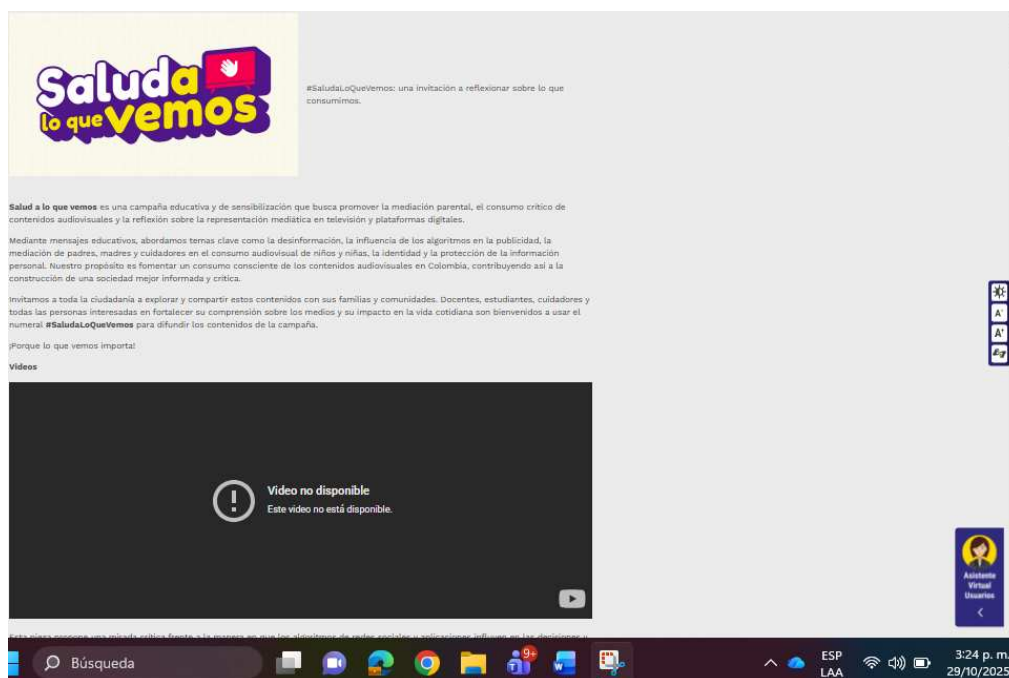
Cumplimiento: SI

Seguimiento: Para dar cumplimiento a esta categoría, la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC dispone en su portal institucional de las publicaciones en PostData y en el Portal de Datos Abiertos, donde se encuentra información relevante sobre sus actividades regulatorias y de gestión. De igual forma, en el menú de Transparencia se observan disponibles para consulta los estudios, investigaciones y demás publicaciones de interés dirigidas a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, así como información relacionada con convocatorias, lista de preguntas frecuentes (FAQ), glosario institucional, noticias relevantes y un calendario de eventos, cumpliendo lo dispuesto por la herramienta de seguimiento de la Procuraduría General de la Nación.

En cuanto a la información dirigida a niños, niñas y adolescentes, se identifican contenidos didácticos que promueven la alfabetización mediática y digital, y la comprensión del rol de la CRC, tales como:

- **¿Qué hace la CRC?:** Se trata de un breve video animado explicativo que traduce el complejo rol regulatorio de la Comisión (telecomunicaciones y contenidos audiovisuales) a un lenguaje sencillo, informando a los usuarios más jóvenes sobre sus derechos y obligaciones.
- **Salud a lo que vemos:** Campaña orientada a la reflexión crítica sobre los contenidos audiovisuales y digitales, promoviendo el consumo responsable entre niños, niñas y adolescentes.
- **Niñas en las TIC:** En este espacio la audiencia puede encontrar contenido en video relacionado con la promoción de la equidad de género y el fomento de la vocación tecnológica en niñas y adolescentes, alineado con políticas de inclusión y desarrollo del sector TIC.
- **Estudios e informes:** Recopilación estudios e informes adelantados por la Comisión sobre los patrones de consumo de contenidos de niños, niñas y adolescentes en Colombia, proporcionando datos clave para padres, docentes y para la formulación de futuras políticas regulatorias con enfoque diferencial.

Observación: Sin perjuicio de lo anterior, los videos contenidos en el segmento de “*Salud a lo que vemos*” no se encontraban disponibles a la fecha de la consulta de la página web:



Fuente: Captura de pantalla de la página web del 29 de octubre de 2025.

No obstante, la situación fue atendida oportunamente, restableciendo la disponibilidad del material. Por lo anterior, se recomienda implementar una revisión periódica de la funcionalidad de los enlaces y contenidos multimedia, con el fin de garantizar su permanente accesibilidad y continuidad del servicio informativo.

3. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO

Cumplimiento: SI

Seguimiento: En la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentra publicada la información correspondiente a la misión y visión institucional, las funciones y deberes de la CRC conforme a su norma de creación, los procesos y procedimientos para la toma de decisiones, así como el organigrama institucional, presentado de forma gráfica, legible y con la descripción general de las dependencias y sus responsables.

Adicionalmente, se dispone del directorio de servidores públicos y contratistas, el cual se encuentra vinculado al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP II, cumpliendo con lo previsto en el artículo 5, parágrafo 1 del Decreto 103 de 2015.

Igualmente, se cuenta con un directorio de entidades del sector, un listado de agremiaciones y grupos de interés y un enlace específico para la consulta de ofertas de empleo, dando cumplimiento a los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014 y la normativa complementaria.

4. NORMATIVIDAD

Cumplimiento: SI

Seguimiento: la Comisión de Regulación de Comunicaciones dispone de un apartado destinado a la normatividad aplicable, donde se publica la legislación general, reglamentaria y específica que rige su operación, incluyendo las normas que determinan su competencia institucional y aquellas que son expedidas directamente por la Entidad en desarrollo de sus funciones regulatorias.

La información se presenta de manera estructurada, con enlaces activos y funcionales hacia los documentos oficiales o hacia los repositorios normativos correspondientes, permitiendo al ciudadano acceder fácilmente a las disposiciones de carácter legal, reglamentario y técnico que sustentan la gestión de la CRC.

5. PRESUPUESTO

Cumplimiento: SI

Seguimiento: la Comisión de Regulación de Comunicaciones publica el Presupuesto General de Ingresos, Gastos e Inversión correspondiente a cada año fiscal, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1474 de 2011. Asimismo, se encuentra disponible la información histórica detallada de la ejecución presupuestal, con corte mensual y anual, que permite realizar el seguimiento a la ejecución de los recursos aprobados y ejecutados por la Entidad.

De igual forma, se publican los estados financieros con su respectivo histórico, los cuales reflejan la situación económica, financiera y patrimonial de la CRC, garantizando la trazabilidad de la gestión presupuestal y contable.

6. PLANEACIÓN

Cumplimiento: SI

Seguimiento: la Comisión de Regulación de Comunicaciones publica los principales instrumentos de planeación institucional, incluyendo las políticas, lineamientos, manuales y planes estratégicos y operativos, entre los que se destacan el Plan de Acción, documento que contiene los objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables y avances de ejecución de la Entidad.

Asimismo, se encuentra disponible información sobre los proyectos de inversión, con su respectivo seguimiento, los indicadores estratégicos y de gestión, y los informes de rendición de cuentas que permiten evidenciar el cumplimiento de metas y resultados. De igual manera, la CRC

publica los informes de empalme de la Dirección Ejecutiva cuando se presentan cambios en dicho cargo, garantizando la trazabilidad en la gestión institucional.

7. CONTROL

Cumplimiento: SI

Seguimiento: la CRC cumple con la publicación de los principales instrumentos de control y rendición pública de cuentas. Se encuentran disponibles los informes de rendición de cuentas al Congreso de la República y a la ciudadanía, los cuales incluyen el seguimiento a compromisos, preguntas y solicitudes formuladas por los ciudadanos antes, durante y después del ejercicio de rendición.

Asimismo, se publican los informes de evaluación independiente al Sistema de Control Interno – SCI elaborados por la Oficina de Control Interno, así como los planes de mejoramiento institucional y por entes de control, con su respectivo seguimiento y estado de cumplimiento. De igual manera, la CRC divulga la información sobre su defensa judicial, presentando de forma consolidada el número de procesos en curso, el estado procesal, las pretensiones o cuantías y la calificación del riesgo de pérdida, de acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE.

8. CONTRATACIÓN

Cumplimiento: SI

Seguimiento: la CRC cuenta con un apartado específico destinado a la gestión contractual, donde se publica información relacionada con los procesos de contratación que implican la administración de recursos públicos. Se dispone del enlace directo al Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II, en el cual se encuentran los soportes de los contratos suscritos, su ejecución, modificaciones y demás documentos asociados.

Adicionalmente, la entidad publica los lineamientos, políticas y procedimientos aplicables a la contratación, entre los que se destacan el Manual de Contratación, el Manual de Supervisión y el Plan Anual de Adquisiciones – PAA, instrumentos que garantizan la transparencia, planeación y trazabilidad del proceso de compras y adquisiciones de la Entidad.

9. TRÁMITES Y SERVICIOS

Cumplimiento: SI

Seguimiento: La CRC cumple con esta categoría al disponer, en su sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información correspondiente a los trámites y servicios que se adelantan ante la Entidad, indicando de manera clara la norma que los sustenta, los

procedimientos y protocolos de atención, los costos, los formatos y formularios requeridos, y los canales habilitados para su gestión.

La información publicada facilita el acceso a los trámites disponibles en línea y cuenta con el enlace activo al Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, garantizando la interoperabilidad y el acceso unificado a la información institucional en materia de trámites.

10. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Cumplimiento: SI

Seguimiento: En la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentra habilitado el menú correspondiente a los instrumentos de gestión de la información pública, con los enlaces activos y funcionales que permiten el acceso directo a cada documento.

La CRC publica los instrumentos exigidos por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, entre ellos: el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información, el Programa de Gestión Documental, las Tablas de Retención Documental (TRD), el Registro de Publicaciones y los Costos de Reproducción de la Información. Cada uno de estos instrumentos cuenta con los elementos requeridos por la herramienta de seguimiento, incluyendo el acto administrativo que los adopta, la fecha de actualización y la descripción de su alcance.

Adicionalmente, se encuentran disponibles los mecanismos para presentar quejas y reclamos por omisión o falta de publicación de información, así como los informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSD), los cuales detallan las cantidades, tiempos de respuesta y estado de atención.

11. TRANSPARENCIA PASIVA

Cumplimiento: SI

Seguimiento: La CRC cumple con lo dispuesto en materia de transparencia pasiva, al habilitar en su portal institucional un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, el cual contempla los requisitos generales establecidos por la Ley 1712 de 2014, permitiendo su uso por parte de cualquier ciudadano o grupo de interés.

El formulario incluye los campos mínimos exigidos, la posibilidad de adjuntar documentos y de elegir el medio de respuesta, así como mensajes de validación y ayuda para el usuario. Igualmente, se informa al solicitante el número de radicado para el seguimiento de su petición y los canales de atención disponibles (telefónico, presencial y electrónico).

Además, se publican los informes estadísticos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSD), los cuales detallan las solicitudes recibidas, atendidas y los tiempos de respuesta, garantizando el seguimiento y la trazabilidad del ejercicio del derecho de acceso a la información.

12. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Cumplimiento: SI

Seguimiento: La CRC aplica el criterio diferencial de accesibilidad mediante la divulgación de información adaptada a las necesidades de distintos grupos poblacionales, incluyendo materiales dirigidos a comunidades étnicas y culturales del país. En esta materia, la entidad ha implementado mecanismos para facilitar la comprensión y respuesta a las solicitudes de información provenientes de dichas autoridades y grupos de interés.

De igual manera, se verificó que el portal web institucional cumple con la Norma Técnica de Accesibilidad Web (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1) en sus cuatro principios: perceptible, operable, comprensible y robusto, conforme con el certificado de conformidad expedido el 28 de agosto de 2025 por la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información, garantizando que el sitio web sea accesible para personas con discapacidad y cumpla los estándares internacionales en la materia.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cumplimiento: SI

Seguimiento: La CRC da cumplimiento a los principios y obligaciones del régimen general de protección de datos personales, en concordancia con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. En su portal institucional se publica la Política de Tratamiento de Datos Personales, donde se identifican el responsable del tratamiento, el área encargada de atender consultas y reclamos, y se describen los procedimientos mediante los cuales los titulares pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización de tratamiento.

Así mismo, la Entidad ha efectuado la inscripción de sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, evidenciando cumplimiento formal de esta obligación. Finalmente, se constató que el portal web cuenta con protocolos de seguridad que garantizan la protección de la información tratada a través de medios electrónicos, en coherencia con los estándares de seguridad informática y las directrices de la SIC.

14. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA

a. ASPECTOS POSITIVOS

- La página web institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) cumple con los criterios de accesibilidad web definidos en las Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1, lo que garantiza un acceso inclusivo y equitativo a la información pública por parte de todos los ciudadanos, incluyendo personas con discapacidad, grupos étnicos y comunidades con necesidades diferenciales.
- La sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentra estructurada y organizada de manera clara, con enlaces activos, funcionales y de fácil navegación, permitiendo localizar de forma rápida la información exigida por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.
- La información publicada se encuentra actualizada, completa y coherente con los lineamientos establecidos en la herramienta de seguimiento de la Procuraduría General de la Nación, evidenciando una adecuada gestión documental y acciones institucionales de transparencia activa.
- La CRC dispone de instrumentos de gestión de información pública debidamente adoptados mediante acto administrativo y con fechas de actualización visibles, lo cual fortalece la trazabilidad, confiabilidad y control ciudadano sobre la información institucional.
- Se destaca la implementación de contenidos didácticos y multimedia dirigidos a niños, niñas y adolescentes, que promueven la alfabetización digital, el consumo responsable de medios y la comprensión de las funciones de la Entidad, en concordancia con el enfoque diferencial establecido en la Ley 1712 de 2014.
- La entidad mantiene visible la información presupuestal, contractual, de planeación, control y rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza pública y la rendición de cuentas a la ciudadanía y a los órganos de control.

b. RECOMENDACIONES

Luego de realizar el proceso de socialización del informe preliminar, no se obtuvieron comentarios adicionales por lo que se mantienen las siguientes recomendaciones en el informe final:

- Realizar una validación integral y periódica del contenido multimedia publicado en el portal institucional, especialmente de los videos y materiales didácticos alojados en las secciones

informativas, con el propósito de garantizar su plena disponibilidad, funcionamiento y accesibilidad para todos los usuarios. Esta acción contribuye a asegurar la continuidad del servicio informativo y a fortalecer la comunicación institucional con los diferentes grupos de interés.

- De igual manera, resulta pertinente establecer revisiones periódicas de los enlaces y documentos publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de verificar su vigencia, funcionalidad y actualización, salvaguardando así el acceso oportuno y confiable de la ciudadanía a los canales oficiales de información de la CRC.

15. CONCLUSIÓN

Como resultado del seguimiento realizado, se concluye que la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC da cumplimiento a las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública establecidas en la Ley 1712 de 2014, su normativa reglamentaria y complementaria, al evidenciarse la actualización, disponibilidad y funcionalidad de los contenidos y enlaces publicados en el portal institucional. Se destaca la estructura organizada del menú de transparencia, la publicación de información completa y vigente, y el cumplimiento de los lineamientos definidos por la Procuraduría General de la Nación. No obstante, con el fin de preservar y fortalecer los niveles de cumplimiento alcanzados, se considera pertinente implementar revisiones periódicas del funcionamiento de los enlaces y del material multimedia publicado, lo que permitirá detectar oportunamente posibles desviaciones y adoptar acciones preventivas que aseguren la continuidad, calidad y accesibilidad de la información disponible para la ciudadanía.

16. EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica este numeral.


YAMITH LIZCANO OSORIO
COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Jessica Corredor 