COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

INFORME EJECUTIVO DE EVALUACIÓN AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA CRC- VIGENCIA 2020.

Coordinación Ejecutiva
Líder: Yamile Mateus

Octubre de 2021

1. ANTECEDENTES

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, como parte de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, anualmente diseña la estrategia de rendición de cuentas para cada vigencia, la cual tiene por objeto generar espacios que permitan a los grupos de valor acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad.

Uno de esos espacios de participación es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la cual coadyuva a dar a conocer la gestión de la Entidad de manera específica; dicho evento se desarrolla de manera presencial, no obstante, dadas las condiciones generadas por la Pandemia del COVID 19, en el presente año, se realizó de manera virtual.

Con la ejecución de la audiencia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones da cumplimiento a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, relacionados con la Democratización y Control Social de la Administración Pública y la normativa vigente relacionada.

1.1. Normas Vigentes en materia de Rendición de Cuentas:

- Conpes 3654 de 2010 *"Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".*
- Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. "Democratización de la Administración Pública (Estatuto Anticorrupción) *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- Decreto 1499 de 2017, capítulo 2, articulo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, numerales 7 y 8; Políticas relacionadas con el Servicio al Ciudadano y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. MIPG.
- Para el desarrollo de la Audiencia, la CRC se basó en "El Manual único de Rendición de Cuentas" expedido en febrero de 2019 por el Departamento Administrativo de la Función Púbica.
- Ley 1437 de 2011 Art. 3 Numeral 6. Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se resalta el principio de participación, para la promoción y atención de las iniciativas de los ciudadanos, las organizaciones y las comunidades para apoyar entre otros procesos los de control y evaluación de la gestión pública.
- Ley 1757 de 2015. Artículo 110. -Obligaciones del Estado- "*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*"
- Manual de Gobierno Digital, para maximizar el uso de las TIC y brindar a los ciudadanos, comunidades y organizaciones mejores herramientas tecnológicas que hagan más eficientes los procesos participativos.
- Autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas de MIPG con corte al 31 de diciembre de 2020.
- Plan de Acción y Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano diseñados al interior de la CRC para la Vigencia 2021.

1.2. Fundamentos de la Estrategia

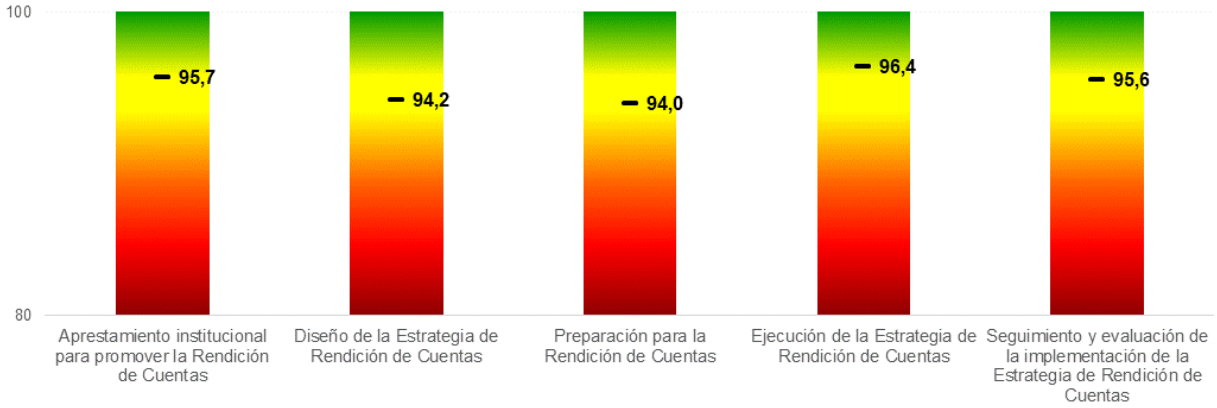
La Estrategia de Audiencia de Rendición de Cuentas se fundamenta en las siguientes premisas:

- ✓ Es un acto de Responsabilidad de las Entidades Públicas ante los ciudadanos, las comunidades, las organizaciones y la sociedad en general.
- ✓ Es un espacio de interlocución y relación con la comunidad, es el diálogo entre el Estado y la ciudadanía.
- ✓ Las audiencias públicas son espacios de encuentro y reflexión con la ciudadanía, en donde se socializan los resultados de la gestión de cada entidad durante un periodo determinado.
- ✓ Estos espacios permiten informar no solo los avances y resultados de metas de gestión, sino también los obstáculos, debilidades y las justificaciones de sus actos y decisiones tomadas, en donde es necesario asegurar el acceso previo de la ciudadanía a la información.
- ✓ Con base en la Ley 489 de diciembre de 1998, capítulo 8, artículo 32: "Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen el deber de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".
- ✓ Es considerada como una forma de evaluación y control para las Entidades, lo que se denomina Control ciudadano a la administración pública.
- ✓ A través de este espacio se muestra el actuar público.
- ✓ Se toma como herramienta de ejecución del ejercicio de participación "El Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC", el cual entre otros brinda herramientas, experiencias, lineamientos y recomendaciones metodológicas para el desarrollo de la actividad.

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

2.1. Diagnóstico y Definición Estrategia de Rendición de Cuentas.

En enero de 2021 se elaboró la estrategia de rendición de cuentas de la CRC, la cual incluyó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, correspondiente a la vigencia del 2020. Para dicha estrategia se tomó el resultado del autodiagnóstico de la gestión de Rendición de Cuentas en el año anterior, el cual arrojó los datos que se muestran en la gráfica:



Los resultados de la gráfica muestran un buen avance en cada uno de los aspectos evaluados comparado con el resultado de años anteriores, así:

Aspecto Evaluado	**Resultado 2017**	**Resultados 2018**	**Resultado 2019**	**Resultado 2020**	**Observación**
Aprestamiento Institucional para promover la Rendición de Cuentas.	80.8	**89.2**	**92,1**	**95,7**	↑
Diseño de Estrategia de Rendición de Cuentas.	82.8	**89.9**	**94,7**	**94,2**	=
Preparación para la Rendición de Cuentas.	91.6	**94.5**	**96,3**	**94,0**	↓
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	80.1	**81.6**	**82,3**	**96,4**	↑
Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de	71.1	**87.6**	**88,8**	**95,6**	↑

Rendición de Cuentas.					
General	82.9	**89.6**	**92,4**	**94,8**	

A nivel general, de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico se puede evidenciar que en materia de Rendición de Cuentas la CRC está en un nivel Muy bueno, sin embargo, se deben generar acciones en aquellos aspectos en los cuales se encuentran brechas, como por ejemplo en la Ejecución de la preparación de la estrategia y el diseño de la Estrategia, específicamente en la publicación de la estrategia para comentarios de los grupos de valor e incluir dichos comentarios.

Así mismo, en el mes de mayo del presente año se incluyeron nuevas acciones a la estrategia y se actualizó el Plan Anticorrupción, esto como consecuencia de mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública. De otra parte, se elaboró la Estrategia específica para llevar a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas, en la cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Objetivo y Grupos de Valor:**

   Brindar a los grupos de valor de la CRC un espacio de interlocución donde se dé a conocer la gestión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones durante el 2020, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, como un acto de transparencia y en cumplimiento de la Política Pública de consolidar una cultura de apertura de la información y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, definida en el Conpes 3654 de 2010.

   La Comisión pretende llegar a agentes del sector, Entidades del Estado, Proveedores de Redes y Servicios, Operadores Postales, Operadores de Televisión, Televidentes, Academia, Vocales de Control, Asociaciones de Ciudadanos, Ciudadanos en general, periodistas y usuarios que han tenido contacto con la CRC.

2. Modalidades de Participación:

A continuación, se describen las diferentes formas de participación que la CRC definió para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas para la Vigencia 2020.

a. Transmisión TV: Transmisión en Directo por el Canal Institucional.

Canal Institucional | RTVC

b. Presencial: No se planificó el evento de manera presencial, teniendo en cuenta la continuidad de la contingencia generada por la emergencia sanitaria en la que se encuentra el país y para prevenir y controlar la propagación del COVID-19 y mitigar sus efectos.

c. Redes Sociales CRC: Transmisión a través de las redes sociales de la Entidad.

d. Página Web: Transmisión en Directo a través de la página Web de la Entidad. https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio

3. Logística:

A nivel general se determinó como fecha el 12 de septiembre del 2021,sin embargo, fue necesario modificar la fecha para el 16 del mismo mes por prioridad del espacio para Presidencia de la República.

a. Así mismo se designó el equipo de trabajo interdisciplinario para desarrollar el ejercicio**:**

Liderazgo General: Zoila Vargas y Mariana Sarmiento.
Ejecución de la presentación: Director Ejecutivo y Comisionados.
Evaluación Independiente: Mario Jiménez Control Interno

Presentación: Coordinadores Grupos de Trabajo – Mariana Sarmiento y Yamile Mateus Compilación.
Diseño presentación y piezas: Erik Barbosa Diseño.
Redes Sociales: Juan Camilo Peña y Camilo Sánchez.
Página Web: Juan Manuel Velasco.
Plataforma: Contrato Operador Logístico.
Prensa: Rocío Quinche.
Apoyo General: Yamile Mateus

b. **Incentivos**

- ✓ **Mesas preparatorias:** Como preámbulo a la realización de la audiencia pública, la Entidad programó reuniones o mesas preparatorias donde se trataron temas específicos de la función de la Comisión, tales como Aula CRC, marcación Única, RPU, etc.
- ✓ **Encuesta en la página web:** Con el fin de generar inclusión de los grupos de valor en el proceso de planificación de la audiencia, la CRC publicó en su página web una encuesta, para que los ciudadanos participaran en la definición de la agenda y los temas a tratar en el desarrollo del evento; así mismo se recibieron aspectos que ven como positivo de la Entidad.

c. **Convocatoria:**

- ✓ **Página Web de la CRC:** En la página de inicio se ubicó con un mes de antelación a la fecha definida de realización de la audiencia presencial, un aviso con la información básica, invitando a participar en la audiencia.
- ✓ **Correos electrónicos:** Se enviaron correos masivos con la información de la convocatoria a través de los registros con los que cuenta la CRC.
- ✓ **Reuniones en la Secretaría del Habitad:** Se aprovecharon las reuniones con ciudadanos y vocales de control convocadas por dicha entidad, para invitarlos a que participen en la audiencia de rendición de cuentas. (virtual)
- ✓ **Redes Sociales**: Se construyó la parrilla de contenidos y se diseñaron piezas de convocatoria para asistir o seguir el evento online.

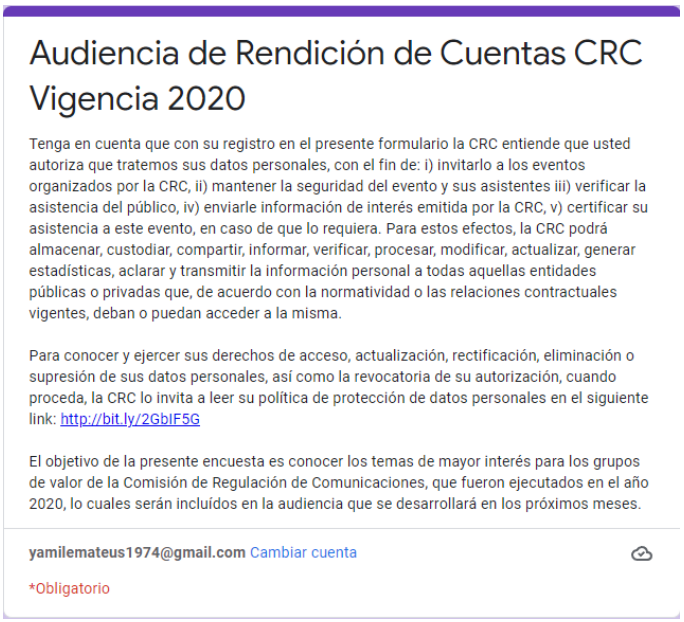
d. **Presupuesto:**

Los recursos para el desarrollo de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2020 se aseguraron a través del operador logístico bajo la supervisión de la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes y los demás recursos corresponden al normal funcionamiento de la CRC.

4. Evaluación:

Un mes después de la realización de la audiencia se publica en la página web de la entidad, el informe ejecutivo de la audiencia, el cual contiene toda la información cualitativa y cuantitativa de la realización de la audiencia. Igualmente, contiene la evaluación de la satisfacción de los participantes, información que sirve de entrada para el plan de mejoramiento para la audiencia de la vigencia 2021.

Ahora bien, como se manifestó en el numeral 3, literal b, uno de los incentivos de participación previo a la realización de la Audiencia que brinda la CRC a los grupos de valor es que, a través de la publicación de una encuesta, los ciudadanos interesados pueden seleccionar y sugerir los temas que desean que se presente en la audiencia, por ello la Comisión publicó en su página Web dicha encuesta en el mes de junio:



Audiencia de Rendición de Cuentas CRC Vigencia 2020

Tenga en cuenta que con su registro en el presente formulario la CRC entiende que usted autoriza que tratemos sus datos personales, con el fin de: i) invitarlo a los eventos organizados por la CRC, ii) mantener la seguridad del evento y sus asistentes iii) verificar la asistencia del público, iv) enviarle información de interés emitida por la CRC, v) certificar su asistencia a este evento, en caso de que lo requiera. Para estos efectos, la CRC podrá almacenar, custodiar, compartir, informar, verificar, procesar, modificar, actualizar, generar estadísticas, aclarar y transmitir la información personal a todas aquellas entidades públicas o privadas que, de acuerdo con la normatividad o las relaciones contractuales vigentes, deban o puedan acceder a la misma.

Para conocer y ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, eliminación o supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de su autorización, cuando proceda, la CRC lo invita a leer su política de protección de datos personales en el siguiente link: http://bit.ly/2GbIF5G

El objetivo de la presente encuesta es conocer los temas de mayor interés para los grupos de valor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que fueron ejecutados en el año 2020, lo cuales serán incluídos en la audiencia que se desarrollará en los próximos meses.

yamilemateus1974@gmail.com Cambiar cuenta

*Obligatorio

Esta fue divulgada a través de la página web. De dicha encuesta se obtuvo respuesta de 9 personas identificadas en los grupos de valor de Ciudadano/Televidente/operador postal/Operador/Prensa, quienes indicaron que los temas que les interesaría ver referidos en la audiencia son los que se relacionan a continuación:

TEMAS REGULATORIOS

- Compartición de infraestructura
- Digitalización del Régimen de Protección de Derechos de Usuarios, Revisión de las metodologías de medición en campo de parámetros de calidad del servicio, Sandbox Regulatorio para la Innovación Servicios de Comunicaciones, Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones de la CRC, Estudio de la Industria de Contenidos Audiovisuales en Colombia, Revisión de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas, Modelo de Vigilancia y Control de Contenidos con enfoque preventivo.
- Revisión del Régimen de Homologación.
- Revisión de las metodologías de medición en campo de parámetros de calidad del servicio, Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal.

TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES, GESTIÓN INTERNACIONAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

- Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública, CRC en medios de comunicación, Oferta de Información en Canales presenciales.
- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Datos abiertos y Sistemas Información.
- PQRS.
- CRC en medios de comunicación.
- Gestión Internacional de la CRC
- Oferta de Información en Canales presenciales
- Informes de gestión.

GESTIÓN HUMANA

- Planta de personal: Manuales de funciones, salarios.
- Programas y planes de bienestar y capacitación.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

- Contratación.
- Sistema de gestión documental.

GESTIÓN FINANCIERA

- Contribución a la CRC.
- Presupuesto, estados financieros, ejecución presupuestal.
- Proyectos de inversión / plan de compras.

Los temas antes relacionados fueron incluidos dentro de los temas a tratar en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

En esta misma encuesta se recibieron comentarios positivos sobre la CRC, entre ellos:

- Trabajo juicioso y serio.
- Su cumplimiento de las normas.
- La centralización de la información y procedimientos del sector, los medios de protección del consumidor.
- Están suministrando mayor información de los procesos que vienen regulando a través de los correos electrónicos.
- Los esfuerzos de la regulación de contenidos, oportunos y necesarios.
- Seguimiento a los operadores postales

2.2. Convocatoria y Divulgación de la Audiencia

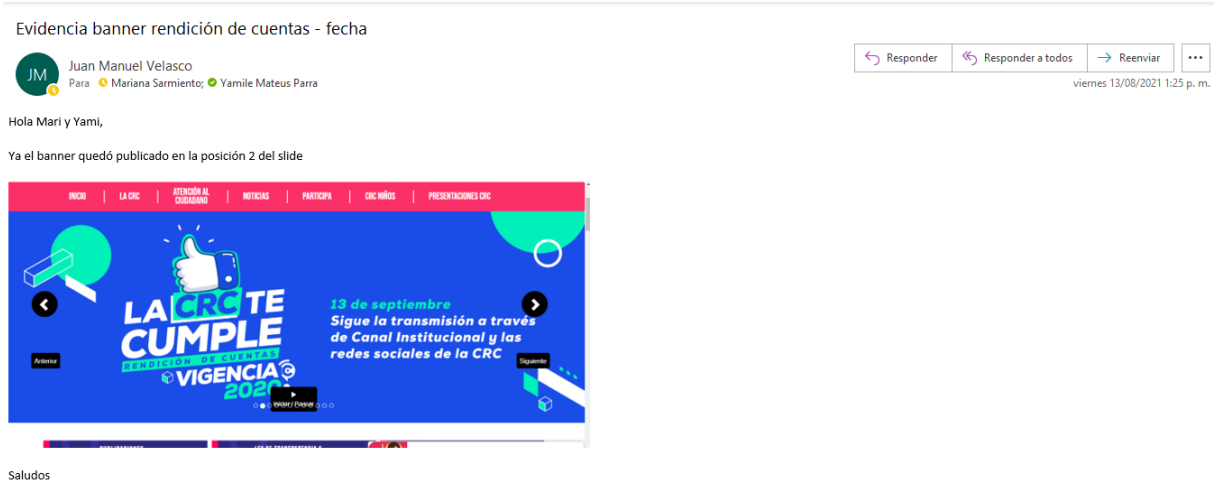
Teniendo en cuenta la contingencia generada por la pandemia del Covid 19, la convocatoria se realizó a través de la página Web y redes sociales y no fue necesario realizar inscripción para su participación, dado que no se realizó de manera presencial.

a. Logo.

Se mantuvo el símbolo para que gráficamente la Entidad mostrara cercanía y cumplimiento con el ciudadano, solo se le incluyó la vigencia. Con dicho logo se diseñaron todas las piezas utilizadas para la convocatoria.

b. Página Web:

El 13 de agosto del 2021, se publicó la convocatoria en el portal Web de la Entidad, como noticia principal, con una nota de prensa. Se aclara que dicha fecha fue modificada para el 2 de octubre, acatando las medidas preventivas establecidas por el Gobierno Nacional, normas que fueron mencionadas anteriormente.



c. Redes Sociales

Se efectuó convocatoria a través de redes sociales durante las semanas anteriores a la realización de la audiencia como se muestra a continuación:

- **Twitter:** Se convoca en diferentes oportunidades.

A continuación, se relacionan algunas imágenes de la convocatoria por esta red:

https://twitter.com/search?q=%23CRCTeCumple%20(from%3ACRCCol)&src=typed_query&f=live

- **Facebook**

Los días previos a la audiencia se divulgó por esta red social como se muestra a continuación, igualmente se puede consultar la información en las fechas previas a la audiencia en el siguiente link:

https://www.facebook.com/CRCCol

d. Foros, Mesas de Trabajo

Previo a la realización de la Audiencia, se realizaron las siguientes reuniones previas:

- **Mesa de trabajo Secretaría del Hábitat:**

Con el apoyo de la Secretaría del Habitat del Distrito, el 27 de mayo de 2021, a partir de las 2:00 pm. se desarrolló una mesa virtual denominada "Encuentro vocales de Control y CRC", en el cual se informó a los participantes sobre la Digitalización del Régimen de Protección a Usuarios"

En la reunión participaron 18 personas, entre ellos vocales de control como:

Alvaro Barrera, Vocal de Fontibón.
Ceida Aguillón, Vocal de San Cristobal.
José Francisco Cely Cly. Vocal Ciudad Bolivar.
Janneth Martínez. Vocal San Cristobal.
Marisol Ariza. Vocal Fontibón.
Maximino Leal. Vocal Kenedy
Pedro Bojacá. Vocal Bosa.
Jaime Humberto Castro Serrato. Vocal Engativa
Henry Cubillos. Vocal Fontibón.
José Demetrio Aldana. Vocal Puente Aranda.
Emma Delgado. Vocal San Cristobal Sur.
Paola Zipacón. Engativa
Ismael Bolaños. Vocal Fontibón.

- **Mesas de trabajo NAISP:**

Los días 24 y 25 de junio del presente años se llevaron a cabo dos mesas de trabajo de manera conjunta con NAISP, a través de la plataforma de la Asociación Nacional de Proveedores de

Servicios de Internet (NAISP). Los temas tratados por parte de la CRC en dichas mesas fueron "Fortalecimiento del conocimiento en materia regulatoria".

El evento estuvo dirigido a todos los ISPs y Cableoperadores del país y el participaron alrededor de 105 personas entre Gerentes, directores, Supervisores, Coordinadores, entre otros perfiles.

- **Mesa Organizada Directamente por la CRC con Vocales de Control.**

El 13 de septiembre de 2021, la CRC organizó una mesa de trabajo virtual de manera directa con Vocales de Control, previa a la realización de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2020. En este evento se capacitó a los asistentes sobre el tema de marcación única Resolución 5826 de 2019.

Así mismo, se informó a los asistentes sobre los antecedentes y causas como, por ejemplo, los avances tecnológicos de las redes, la tendencia a planes con tarifa plana nacional, asimetría regulatoria, escasez de numeración fija para Bogotá y Cundinamarca y finalmente la estandarización Internacional de la numeración.

En dicho evento se dio respuesta a las inquietudes presentadas durante el desarrollo del evento y también se realizó invitación a participar en la audiencia de rendición de cuentas.

2.3. Logística.

Para llevar a cabo la Audiencia, la Entidad contó con el apoyo técnico de RTVC, para poder realizar de manera conjunta con el operador logístico de la CRC, el evento. Se transmitió por el Canal Institucional la audiencia en el horario de 3:00 p.m., a 5:30 pm el 16 de septiembre de 2021. Adicionalmente, la CRC contó con la transmisión en vivo, a través de la página web y las redes sociales de la Entidad.

Es importante mencionar que la audiencia contó con lenguaje de señas, permitiendo una mayor inclusión de la ciudadanía y la audiencia.

3. DESARROLLO

3.1. Orden del Día

Durante el proceso de preparación y establecimiento de la logística, se determinó que el orden del día de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Vigencia 2020 sería la siguiente:

3:00 p.m. Presentación del informe de rendición de cuentas de la gestión de la CRC en el año 2020 a Cargo del SERGIO MARTÍNEZ, director ejecutivo, PAOLA BONILLA, CARLOS LUGO SILVA Y NICOLÁS SILVA Comisionados de la Sesión

de Comunicaciones de la Entidad y MARIANA VIÑA, ERNESTO OROZCO Y JOSÉ FERNANDO PARADA

5:15 P.m. Respuesta a inquietudes de los ciudadanos.

3.2. Presentación

Desde el mes de junio del presente año, el Director Ejecutivo, los Comisionados, la Coordinadora Ejecutiva, y los coordinadores de los grupos de trabajo de la Entidad. La presentación fue aprobada por el Comité de Comisionados de Comunicaciones del 13 de agosto de 2021, acta 1312.

Siendo las 3:00 p.m del 16 septiembre, la presentadora Gladys Buitrago inició la transmisión a través del Canal Institucional, la página web y las redes sociales de la CRC.

Indicó que la audiencia estaría a cargo de Sergio Martínez, director ejecutivo y los comisionados, Paola Bonilla, Mariana Viña, Carlos Lugo Silva, José Fernando Parada, Nicolás Silva y Ernesto Orozco.

Se dio apertura a la Audiencia entonando las notas del Himno Nacional enseguida se proyectó el video institucional y posteriormente**,** cedió el uso de la palabra a **Sergio Martínez Medina,** Director Ejecutivo quien agradeció su presencia e inició la presentación, para dar a conocer la información general de la CRC. Posteriormente, los demás comisionados de la CRC presentaron las actividades ejecutadas en desarrollo de los proyectos regulatorios durante el 2020 y los retos de la Comisión para el 2021.

A continuación, se muestran pantallazos de la presentación efectuada por el Director Ejecutivo y los Comisionados de Comunicaciones y de Contenidos Audiovisuales:

LA CRC TE CUMPLE
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2020
SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
DIRECTOR EJECUTIVO
5:19 / 2:35:54

LA CRC TE CUMPLE
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA
NICOLÁS SILVA CORTÉS
COMISIONADO
31:33 / 2:35:54

CARLOS LUGO SILVA
COMISIONADO
58:42 / 2:35:54
LA CRC TE CUMPLE
2020

LA CRC TE CUMPLE
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA
FERNANDO PARADA RODRÍGUEZ
COMISIONADO
1:19:49 / 2:35:54
LA CRC TE CUMPLE
2020

LA CRC TE CUMPLE
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2020
ERNESTO OROZCO OROZCO
COMISIONADO
1:21:01 / 2:35:54

LA CRC TE CUMPLE
MARIANA VIÑA CASTRO
COMISIONADA
1:24:09 / 2:35:54

La presentación se encuentra publicada en el micrositio de la página Web de la Entidad, creado para divulgar la información relacionada con la Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2020.

Adicionalmente, en desarrollo de la audiencia se tuvo la participación de algunos ciudadanos como se muestra en los siguientes pantallazos:

2:25:28 / 2:35:54

2:26:32 / 2:35:54

A continuación, se muestran las estadísticas de la Interacción en Redes sociales en el momento de la transmisión en Vivo:

- **Facebook:**

Se tuvo un total de 3900 personas alcanzadas y 67 interaccione como se muestra en la gráfica:

Publicaciones principales	Distribución	Personas a...	Reproducc...	Reproducc...	Reproducc...	Promedio ...	Interacción	Espectador...
Comisión de Regulación de Comuni... hace 26 días	+4,2x Más alto	3.900	511	142	80	0:58	67	468

- **YouTube:**

Se presentó un total de 115 visitas al canal de YouTube de la CRC durante el desarrollo de la Audiencia.

- **Twitter:**

A través de esta red social se tuvo un total de 46 visualizaciones.

- Transmisión en Directo a través del Canal Institucional y con apoyo de lenguaje de señas, donde se obtuvo una visualización de 5,710 personas, como se muestra en la siguiente gráfica.

- la Entidad también dispuso la transmisión a través de la página el servicio de Streaming que permitió la emisión del evento en directo (Tiempo real) el video completo se puede consultar en: https://www.crcom.gov.co/es/pagina/rendicion-cuentas-2020

4. CONCLUSIONES

- Para la realización de la Audiencia se cumplieron los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por el DAFP en el 2020.
- En la presentación general de la audiencia se incluyeron todos los temas solicitados por en la encuesta de sondeo realizada en junio.
- Por la situación de emergencia mundial generada por el COVID 19 y en cumplimiento de las medidas preventivas expedidas por el Gobierno Nacional, no se tuvo asistencia presencial, pero se brindaron diversas alternativas virtuales como transmisión en vivo por Canal Institucional, página web de la Entidad, redes sociales como Facebook y Twitter.

- Se realizaron mesas preparatorias a la Audiencia, en las cuales se convocó a diferentes grupos de valor de la CRC a participar a través de los diferentes medios establecidos.
- Se suministró un espacio en un canal de televisión pública para la transmisión en vivo y la utilización del lenguaje de señas, lo cual conlleva a la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.
- Se respondieron preguntas de ciudadanos. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que publica en el micrositio de Rendición de Cuentas, junto con el presente informe.
- Con el fin de medir el nivel de satisfacción de la Audiencia, la CRC dispuso un código QR para que los participantes calificaran el evento. Se tuvo una interacción de 29 personas obteniendo el siguiente resultado:

Satisfacción General 4,89

También se indagó por los siguientes temas:

Convocatoria	Claridad	Respuestas	Cumplimiento Agenda
4,75	**4,86**	**4,79**	**4,75**

Se obtuvo un resultado en un nivel de muy alto y no se presentaron comentarios negativos sobre el desarrollo de la audiencia.

5. OBSERVACIONES

- Continuar con la realización de la encuesta a través de medios como código QR o formato físico, todo dependiendo de la modalidad que se desarrolle, presencial o virtual.
- Continuar con capacitaciones en materia de Rendición de Cuentas a los funcionarios encargados de la planeación y ejecución de la actividad.
- Continuar con la transmisión a través de un canal de televisión, toda vez que permite llegar a un mayor número de ciudadanos.
- Mantener el lenguaje de señas para brindar permitir inclusión de las personas con discapacidad auditiva.

6. ANEXOS.

Los anexos del presente informe son virtuales y se pueden consultar en la página Web de la Entidad en el Micrositio Rendición de Cuentas Vigencia 2020, el cual se puede consultar en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Hace parte de este documento:

Presentación general efectuada el 16 de septiembre, publicada en la siguiente URL: https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/1%20Presentacio%CC%81n%20audiencia%20rendicio%CC%81n%20de%20cuentas%202020.pdf