

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2026

Coordinación de Planeación y Gestión

Coordinador: Sandra Villabona Duque

Líder: Olga Rodríguez

Enero de 2026



Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 2 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. MARCO NORMATIVO	5
2. REFERENTES INSTITUCIONALES.....	6
3. RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025	7
4. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2026.....	8
5. GRUPOS DE VALOR Y SEGMENTACIÓN 2026.....	9
6. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
6.1. Mecanismos de Información	10
6.1.4. Redes Sociales.....	11
6.1.5. Publicación de indicadores de gestión y tiempos de respuesta	11
6.1.6. Medios alternativos y regionales	11
6.2. Mecanismos de Diálogo	11
6.3. Mecanismos de Responsabilidad	12
7. ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA 2026	13
8. FASES DE LA ESTRATEGIA 2026	14
8.1. Aprestamiento	14
8.2. Diseño.....	16
8.3. Preparación	19
8.4. Ejecución.....	22
8.5. Seguimiento y Control	23
9. PRESUPUESTO.....	23
10. ESTRATÉGIA DE COMUNICACIÓN	24
10.1. Comunicación Informativa.....	25
10.2. Comunicación Pedagógica	25
10.3. Comunicación Participativa	25
10.4. Comunicación Territorial.....	25
10.5. Comunicación de Resultados y Compromisos.....	26
11. GESTIÓN DEL RIESGO EN LA ESTRATEGIA 2026	26
12. ANEXOS	27

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 3 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

INTRODUCCION

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026, un instrumento orientado a fortalecer la transparencia, facilitar el acceso a información clara y promover escenarios de diálogo permanente con la ciudadanía y los grupos de valor. Este documento se enmarca en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se formula a partir de los aprendizajes y resultados de la evaluación de la vigencia 2025, así como del análisis institucional realizado en el marco del direccionamiento estratégico de la Entidad.

Para esta vigencia, la estrategia integra la visión establecida en el Plan Estratégico Institucional 2025–2029, adoptado en abril de 2025, cuyos pilares —Derechos de los Usuarios y Audiencias, Prospectiva Sectorial, Mercados y Competencia y Fortalecimiento Estratégico Institucional— orientan un enfoque de rendición de cuentas centrado en el valor público, la participación informada y la innovación regulatoria. La CRC reconoce que la rendición de cuentas es un proceso continuo que no se limita a un evento anual, sino que implica mantener abiertos canales permanentes de información, diálogo y responsabilidad que permitan construir confianza y legitimidad en la gestión pública.

Esta estrategia responde también a los resultados del Informe de Evaluación 2025, que destacó el alto nivel de madurez institucional, el cumplimiento disciplinado de la matriz de actividades y la consolidación de diversos espacios de interacción, al tiempo que identificó oportunidades de mejora en materia de participación territorial, diversificación de formatos pedagógicos y fortalecimiento de la trazabilidad pública de compromisos. Con base en ello, la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 organiza de manera integral los mecanismos, actividades y metas que guiarán la relación entre la CRC y la ciudadanía durante el año, garantizando un ejercicio transparente, inclusivo y alineado con las necesidades del ecosistema de comunicaciones del país.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 4 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la CRC para la vigencia 2026 se fundamenta en un conjunto sólido de disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que orientan la transparencia, la participación ciudadana y el control social en la gestión pública. Este marco normativo garantiza que las acciones planificadas por la Entidad respondan a estándares nacionales de apertura institucional, acceso a la información y comunicación permanente con los grupos de valor.

En primera instancia, la Constitución Política de Colombia establece los principios de publicidad (art. 209), participación democrática (art. 40), vigilancia de la gestión pública (art. 270) y acceso a los documentos públicos (art. 74), que sustentan la obligación de las entidades del Estado de informar y dialogar con la ciudadanía. Complementariamente, la Ley 489 de 1998 y la Ley 1437 de 2011 desarrollan disposiciones sobre organización administrativa, principios de función pública y herramientas de participación en los procesos de decisión, mientras que la Ley 1712 de 2014 refuerza la transparencia mediante regulaciones específicas para la publicidad activa, el acceso a información pública y la rendición permanente de cuentas. Así mismo, la Ley 1757 de 2015 fortalece los mecanismos de participación ciudadana y control social, y la Ley 2195 de 2022 introduce medidas para la integridad pública y la lucha contra la corrupción, reforzando los deberes de informar y explicar la gestión institucional.

En concordancia con la normativa nacional, la CRC ha desarrollado su propia **Política de Transparencia y Participación Ciudadana**, publicada para comentarios en la página web institucional en el siguiente link (<https://www.crcm.gov.co/es/noticias/participacion-ciudadana/crc-publica-para-comentarios-actualizacion-politica-transparencia-2026>). En esta política se entiende la participación ciudadana como un proceso de interacción, directa o indirecta, entre la administración pública y la ciudadanía, que busca incidir en la toma de decisiones públicas, vigilar su gestión y sus resultados, o expresar sus niveles de acuerdo con las decisiones adoptadas, relacionadas con los proyectos e iniciativas de la CRC.

El marco normativo sectorial y de gestión se complementa con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adoptado por el Decreto 1499 de 2017, que integra la rendición de cuentas como una de sus políticas de gestión y desempeño, articulándola con los procesos de planeación, evaluación, control y mejora continua. A su vez, el CONPES 3654 de 2010 define los lineamientos de la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva, y el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC establece la ruta metodológica basada en los tres componentes esenciales: información, diálogo y responsabilidad. En coherencia con estos lineamientos, el nuevo Plan Estratégico Institucional 2025–2029 de la CRC refuerza el compromiso con la transparencia y el valor público, orientando la estrategia de rendición de cuentas hacia la protección de los derechos de usuarios y audiencias, la prospectiva sectorial, la calidad regulatoria y la interacción continua con los grupos de valor.

Este marco integral constituye la base jurídica y conceptual que sustenta la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026, asegurando que su implementación sea coherente con las exigencias normativas, los estándares de gestión pública y el direccionamiento estratégico institucional vigente.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 5 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

2. REFERENTES INSTITUCIONALES

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la CRC para la vigencia 2026 se fundamenta en un conjunto de referentes institucionales que orientan su diseño, implementación y articulación con la gestión misional. Estos referentes permiten comprender la evolución del rol regulador de la Entidad, la madurez alcanzada en los procesos de participación ciudadana y el alineamiento del ejercicio de rendición de cuentas con el direccionamiento estratégico, las prioridades sectoriales y las expectativas de los grupos de valor.

En primer lugar, la estrategia se construye sobre los avances logrados en la vigencia 2025, especialmente a partir de los resultados del **Informe de Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025**, que evidenció un ejercicio institucional consolidado, con altos niveles de cumplimiento en los componentes de información, diálogo y responsabilidad. Los hallazgos de la vigencia anterior demostraron la madurez de la CRC en transparencia y gobierno abierto, al tiempo que identificaron oportunidades para fortalecer la participación territorial, mejorar la trazabilidad pública de compromisos y ampliar el uso de formatos pedagógicos y accesibles. Estos aprendizajes son insumos esenciales para orientar las acciones priorizadas en 2026.

Un referente central para esta estrategia es el **Plan Estratégico Institucional 2025–2029 (PEI)**, adoptado en abril de 2025 como la hoja de ruta que guía el direccionamiento institucional para los próximos cinco años. Este plan redefine los pilares estratégicos de la CRC, organizándolos en cuatro temáticas fundamentales: **Derechos de los Usuarios y Audiencias, Prospectiva Sectorial, Mercados y Competencia y Fortalecimiento Estratégico Institucional**. Estos pilares reafirman la importancia de la transparencia, la apertura de información, el acceso ciudadano al proceso regulatorio y el fortalecimiento de los canales de interacción entre la CRC y sus grupos de valor. La Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 se alinea directamente con estos pilares, garantizando que los mecanismos de información y diálogo respondan a las prioridades institucionales y al enfoque de valor público.

De manera complementaria, la estrategia incorpora las dinámicas del entorno sectorial y regulatorio, marcado por la transformación digital, el crecimiento de los servicios convergentes, la evolución del ecosistema audiovisual y la necesidad de fortalecer la protección de los derechos de los usuarios frente a fenómenos como la desinformación, el fraude digital y las brechas de acceso. Estos retos reafirman la importancia de que la CRC mantenga canales diáfanos y oportunos de diálogo con la sociedad, promueva la comprensión de las decisiones regulatorias y fomente una participación informada y significativa.

En conjunto, estos referentes institucionales brindan el marco conceptual, estratégico y operativo que sustenta la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 y orientan su articulación con la misión de la CRC, la gestión pública con enfoque de derechos y la construcción progresiva de confianza entre la Entidad y la ciudadanía.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 6 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025



3. RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

El Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) aplicado para la vigencia 2025 constituye uno de los principales insumos para orientar el diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026. Los resultados obtenidos muestran que la Comisión de Regulación de Comunicaciones mantiene un **alto nivel de madurez institucional**, situándose nuevamente en el **nivel de perfeccionamiento**, lo que refleja consistencia y estabilidad en la gestión de la transparencia, el acceso a la información y la relación con los grupos de valor.

Gráfica 1. Resultados Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025



Niveles Autodiagnóstico:

0-50: Nivel Inicial

51-80: Nivel consolidación

81-100: Nivel Perfeccionamiento

Fuente: Herramienta de Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025. Herramienta DAFP

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

Tabla 1. Comparativo de resultados de Autodiagnósticos CRC

Aspecto Evaluado	2021	2022	2023	2024	2025
Aprestamiento Institucional para promover la RC.	100	100	100	100	100
Diseño de Estrategia de rendición de Cuentas.	98,9	100	100	100	100

Preparación para la Rendición de Cuentas.	95,2	98,1	98,1	98,6	98,9
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	100	100	100	100	100
Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	97,8	97,8	98,3	98,3	98,3
General	97,8	99,1	99,2	99,3	99,4

Fuente: Elaboración propia CRC

En términos generales, el desempeño de la CRC alcanzó puntajes sobresalientes en las cinco dimensiones evaluadas: aprestamiento institucional, diseño, preparación, ejecución y seguimiento. La entidad se destacó especialmente en los componentes de **diseño y ejecución**, donde obtuvo puntajes máximos, evidenciando una planeación sólida orientada por el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y una implementación disciplinada de las actividades previstas durante la vigencia 2025. Asimismo, los resultados confirman la consolidación de buenas prácticas relacionadas con la coordinación interáreas, el uso de canales digitales, la calidad de las respuestas institucionales y la disponibilidad de información pública.

No obstante, el autodiagnóstico también identificó oportunidades de mejora que se convierten en elementos clave para la formulación de la Estrategia 2026. Entre ellas, se destacan: la necesidad de fortalecer la difusión masiva de los contenidos de rendición de cuentas a través de canales alternativos y regionales; ampliar la participación de públicos diversos, especialmente en territorios con menor conectividad; y reforzar la trazabilidad pública de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo. Estos hallazgos permiten orientar las acciones estratégicas de 2026 hacia un ejercicio más abierto, accesible, inclusivo y conectado con el enfoque de valor público establecido en el Plan Estratégico Institucional 2025–2029.

4. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2026

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la CRC para la vigencia 2026 se desarrolla bajo un enfoque orientado al valor público, fundamentado en los principios de transparencia, participación ciudadana, corresponsabilidad y acceso a la información. Este enfoque articula los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), la Política de Participación Ciudadana establecida en la Ley 1757 de 2015, y las prioridades definidas en el Plan Estratégico Institucional 2025–2029, vigente desde abril de 2025. En coherencia con estos referentes, la estrategia busca fortalecer la confianza en la gestión

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 8 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025



regulatoria mediante acciones estructuradas en los componentes de información, diálogo y responsabilidad.

En 2026, la CRC asume un enfoque estratégico que integra las lecciones aprendidas de la vigencia anterior, particularmente los hallazgos de la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025, donde se evidenció un alto nivel de madurez institucional, así como brechas relacionadas con la ampliación de la participación territorial, la diversificación de formatos pedagógicos, y la necesidad de mayor trazabilidad pública de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo. Bajo esta perspectiva, la Estrategia 2026 prioriza acciones dirigidas a mejorar la accesibilidad, fortalecer la pedagogía regulatoria, ampliar los canales de interacción con grupos de valor diversos y aumentar la visibilidad de los resultados del seguimiento trimestral del proceso.

El enfoque estratégico para 2026 se estructura en cuatro ejes principales:

1. **Transparencia activa y accesibilidad**, orientada a garantizar información clara, actualizada y comprensible, fortaleciendo el uso de canales digitales y ampliando la divulgación en medios alternativos y territoriales.
2. **Diálogo inclusivo y participación informada**, que busca incentivar una relación más cercana con los grupos de valor mediante espacios de interacción técnica y comunitaria, fomentando la corresponsabilidad en el proceso regulatorio.
3. **Responsabilidad institucional y trazabilidad pública**, centrada en evidenciar los compromisos adquiridos, sus avances y resultados, fortaleciendo la confianza ciudadana en las decisiones adoptadas.
4. **Alineación estratégica con el PEI 2025–2029**, garantizando que las acciones de rendición de cuentas aporten directamente a los pilares estratégicos institucionales: Derechos de los Usuarios y Audiencias, Prospectiva Sectorial, Mercados y Competencia y Fortalecimiento Estratégico Institucional.

Este enfoque garantiza que la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 sea un instrumento coherente, moderno y orientado a la generación de valor público, consolidando la gestión de la CRC como un ejercicio transparente, participativo e innovador, ajustado a las necesidades del sector y de la ciudadanía.

5. GRUPOS DE VALOR Y SEGMENTACIÓN 2026

La Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 reconoce a los grupos de valor como actores fundamentales para el cumplimiento de los principios de transparencia, control social y participación ciudadana en la CRC. La interacción con estos grupos permite no solo garantizar el acceso a información comprensible y oportuna, sino también enriquecer el proceso regulatorio a partir de las necesidades, expectativas y retroalimentaciones de quienes se ven afectados o interesados en la gestión de la Entidad. En esta vigencia, la CRC continúa fortaleciendo su enfoque de relacionamiento, incorporando aprendizajes del ciclo 2025 y alineando la segmentación con los pilares del Plan Estratégico Institucional 2025–2029.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 9 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Los grupos de valor de la CRC se encuentran identificados en su documento institucional de caracterización, incluyen, entre otros, a: usuarios y audiencias; proveedores de redes y servicios de comunicaciones; operadores postales; agentes del ecosistema audiovisual; entidades del Estado; academia; gremios; organizaciones sociales; vocales de control; periodistas y medios de comunicación; organismos internacionales; y ciudadanía en general. Cada uno de estos grupos presenta intereses, niveles de conocimiento, motivaciones y necesidades informativas distintas, lo que exige una estrategia de rendición de cuentas que incorpore mecanismos diferenciados y pedagógicos para asegurar una participación efectiva e inclusiva.

En coherencia con los resultados de la evaluación 2025, la Estrategia 2026 aplica un enfoque de segmentación estratégica, que prioriza: (i) el fortalecimiento de la participación territorial, (ii) la diversificación de formatos pedagógicos y (iii) la adecuación de contenidos según niveles de especialización. Para ello, se identifican tres niveles de segmentación: públicos técnicos (operadores, regulados, academia, gremios y organismos internacionales), que requieren contenido especializado y espacios de diálogo regulatorio; públicos ciudadanos (usuarios, audiencias, vocales de control, organizaciones comunitarias), que demandan información clara y accesible; y públicos institucionales (entidades del Estado, autoridades territoriales, organismos de control), que requieren insumos estratégicos y de coordinación. Esta segmentación permite orientar los mecanismos de información, diálogo y responsabilidad según las características de cada grupo, promoviendo así una rendición de cuentas más cercana, eficaz y alineada con el enfoque de valor público de la Entidad.

6. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 se estructura con base en los tres elementos establecidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC): **Información, Diálogo y Responsabilidad**. Estos mecanismos permiten garantizar una interacción permanente, accesible y transparente entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), sus grupos de valor y la ciudadanía en general. Para esta vigencia, los mecanismos se fortalecen incorporando aprendizajes de la vigencia 2025, el nuevo direccionamiento estratégico del PEI 2025–2029 y las oportunidades identificadas para mejorar la participación territorial, la pedagogía regulatoria y la trazabilidad pública de compromisos.

6.1. Mecanismos de Información

El componente de información busca garantizar que la ciudadanía, los usuarios, los operadores y demás grupos de valor accedan a datos claros, oportunos y comprensibles sobre la gestión institucional, las decisiones regulatorias y los servicios ofrecidos por la CRC. Para la vigencia 2026, este componente integra acciones orientadas a ampliar el alcance territorial, promover el lenguaje claro y utilizar múltiples canales de divulgación.

Los mecanismos de información incluyen:

6.1.1. Publicación en la página web institucional

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 10 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Actualización permanente de información relevante sobre la gestión regulatoria, informes, indicadores, proyectos, documentos a comentarios, normativa, noticias y resultados de la Agenda Regulatoria.

6.1.2. Asistente Virtual CRC

Disponibilidad continua de un canal digital con base de conocimiento actualizada, orientado a resolver consultas ciudadanas de manera inmediata y con lenguaje accesible.

6.1.3. Piezas educativas y de divulgación

Incluye DataFlash, infografías, cápsulas explicativas, videos pedagógicos, tutoriales y herramientas orientadas a facilitar la comprensión de trámites, proyectos regulatorios, estudios y derechos de los usuarios.

6.1.4. Redes Sociales

Difusión de información institucional en formatos ágiles y visuales, así como campañas informativas y contenidos de alto interés ciudadano y sectorial.

6.1.5. Publicación de indicadores de gestión y tiempos de respuesta

Divulgación trimestral de los indicadores de gestión institucional, así como del desempeño en atención de PQRSD y trámites regulatorios.

6.1.6. Medios alternativos y regionales

Alineado con las recomendaciones de la vigencia anterior, se promueve la difusión de contenidos mediante radios comunitarias, aliados regionales y canales territoriales de alto acceso poblacional.

6.2. Mecanismos de Diálogo

El componente de diálogo fortalece la interacción directa entre la CRC y sus grupos de valor mediante espacios participativos que permiten resolver inquietudes, recibir observaciones, socializar avances regulatorios y promover el intercambio de conocimientos. En 2026 se prioriza el fortalecimiento territorial, la inclusión de públicos diversos y la diversificación de formatos.

Los mecanismos de diálogo incluyen:

6.2.1. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Evento institucional central de la estrategia, donde se presentan los resultados de la vigencia anterior, se analizan avances regulatorios, se reciben preguntas y se generan espacios de interacción con la ciudadanía.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 11 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

6.2.2. Mesas de trabajo técnicas y temáticas

Espacios dirigidos a operadores, gremios, academia y expertos del sector para discutir proyectos regulatorios, fortalecer la pedagogía técnica y promover consensos informados.

6.2.3. Consultas públicas y comentarios sectoriales

Procesos de participación en los que la ciudadanía y los actores del sector pueden aportar sugerencias, observaciones y argumentos sobre documentos regulatorios puestos a consideración.

6.2.4. Foros, talleres y encuentros especializados

Participación en espacios organizados por la CRC o aliados sectoriales, tanto nacionales como internacionales, para socializar estudios, presentar avances y generar reflexión alrededor de temas críticos del ecosistema de comunicaciones.

6.2.5. Reuniones con la comunidad y espacios territoriales

Encuentros virtuales o presenciales con asociaciones de usuarios, vocales de control, organizaciones sociales, entidades territoriales y poblaciones específicas, con el fin de llevar la regulación al territorio y ampliar la participación.

6.2.6. Espacios pedagógicos regulados

Conversatorios temáticos, sesiones de "Pedagogía Regulatoria", capacitaciones dirigidas a usuarios y otros espacios diseñados para públicos no especializados.

6.3. Mecanismos de Responsabilidad

El componente de responsabilidad permite garantizar la trazabilidad de los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas, dar respuesta a inquietudes ciudadanas y evidenciar públicamente los avances del proceso. Para 2026, este mecanismo se fortalece mediante la promoción de una mayor visibilidad del seguimiento y la incorporación de retroalimentación ciudadana en los instrumentos de planificación.

Los mecanismos de responsabilidad incluyen:

6.3.1. Respuesta oportuna a comentarios

Atención de observaciones y aportes realizados en procesos de consulta sectorial, comentarios sobre documentos regulatorios, espacios de diálogo y canales institucionales.

6.3.2. Seguimiento trimestral a la matriz de actividades

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 12 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Monitoreo sistemático del avance de la estrategia, consolidación de productos, registro de evidencias y reporte interno de cumplimiento según el formato institucional.

6.3.3. Publicación de resultados y compromisos

Visibilidad periódica de compromisos adquiridos, avances estratégicos y acciones implementadas en respuesta a las inquietudes ciudadanas, fortaleciendo la confianza pública.

6.3.4. Incorporación de aprendizajes y retroalimentación

Integración de observaciones ciudadanas y hallazgos técnicos en el diseño de futuras estrategias, proyectos regulatorios o decisiones institucionales.

6.3.5. Coordinación interáreas para el cierre de compromisos

Trabajo articulado entre equipos misionales y estratégicos para asegurar que los compromisos derivados de audiencias, mesas y consultas sean atendidos con oportunidad y rigor técnico.

A través de estos tres componentes —información, diálogo y responsabilidad— la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 consolida un ecosistema integral de interacción y transparencia, alineado con el PEI 2025–2029 y orientado a fortalecer la participación informada, la comunicación permanente y la confianza ciudadana en la gestión regulatoria de la CRC.

7. ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA 2026

Las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 se estructuran con base en los tres componentes definidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC): **Información, Diálogo y Responsabilidad**. Cada actividad responde a los objetivos estratégicos de la vigencia, se articula con los pilares del Plan Estratégico Institucional 2025–2029 y está orientada a fortalecer el acceso a la información, ampliar la interacción con los grupos de valor y garantizar la trazabilidad de los compromisos institucionales.

Para esta vigencia, la definición de actividades incorpora los aprendizajes de la vigencia 2025, destacándose la necesidad de:

- (i) diversificar los formatos pedagógicos,
- (ii) fortalecer la participación territorial,
- (iii) mejorar la trazabilidad pública de compromisos,
- (iv) robustecer el enfoque de lenguaje claro,
- (v) ampliar el alcance de la divulgación institucional, y
- (vi) promover espacios de diálogo temprano con públicos especializados y ciudadanía.

La matriz de actividades anexa al presente documento organiza cada acción en función del mecanismo que impacta, su periodicidad, el responsable institucional, los grupos de valor a los que se dirige y el

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 13 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

indicador de cumplimiento asociado. Esta matriz constituye el instrumento operativo principal para la implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas durante la vigencia 2026.

8. FASES DE LA ESTRATEGIA 2026

Gráfica 2. Etapas Estrategia de Rendición de Cuentas



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

La Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 se desarrolla siguiendo la ruta metodológica definida por el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), la cual organiza el proceso en cinco fases: **Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución y Seguimiento y Control**. Cada una de estas fases permite estructurar el ejercicio de manera planificada, coherente y orientada a resultados, garantizando que las acciones implementadas respondan a los principios de transparencia, participación informada y responsabilidad institucional. Para la vigencia 2026, estas fases incorporan los hallazgos del ciclo anterior y se articulan con los pilares del Plan Estratégico Institucional 2025–2029.

8.1. Aprestamiento

La fase de aprestamiento constituye el punto de partida para la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 y se orienta a identificar el estado actual del proceso, las capacidades institucionales y las oportunidades de mejora. Este análisis se realiza a partir de los resultados de la evaluación de la Estrategia 2025, el autodiagnóstico de rendición de cuentas del DAFP aplicado y las recomendaciones derivadas de los espacios de diálogo y seguimiento.

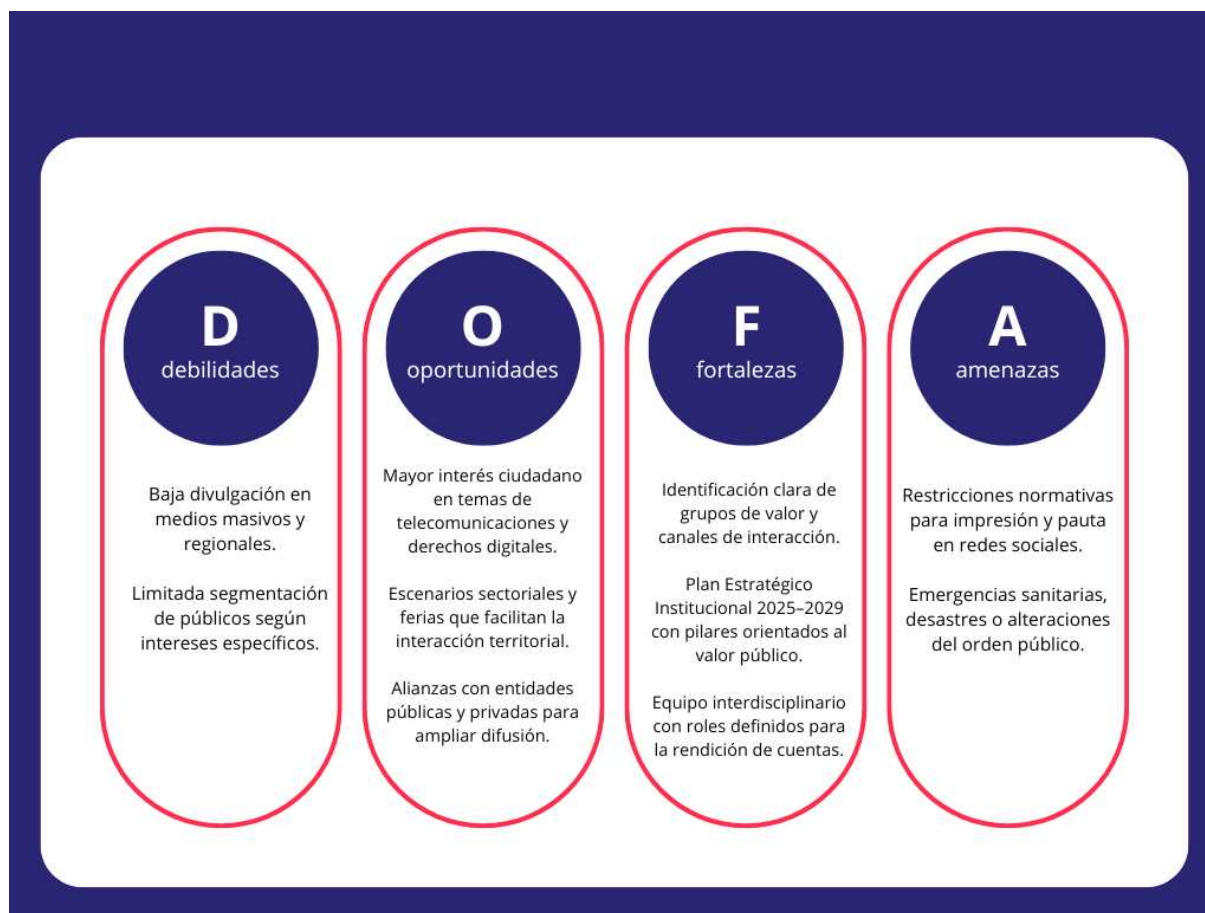
Durante esta etapa se consolidan los aprendizajes de la vigencia anterior, destacando la madurez institucional alcanzada por la CRC en materia de transparencia y participación, así como las brechas que requieren atención para fortalecer la estrategia. Entre los aspectos críticos identificados se encuentran

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 14 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

la necesidad de ampliar la difusión territorial, diversificar los formatos pedagógicos, segmentar los públicos de manera más precisa y mejorar la trazabilidad pública de los compromisos adquiridos.

Como herramienta de análisis, se presenta la siguiente **matriz DOFA**, elaborada a partir de los hallazgos del informe de evaluación 2025 y del contexto organizacional frente a la relación con la ciudadanía:

Gráfica 3. Matriz DOFA – Estrategia de Rendición de Cuentas CRC 2026



Fuente: Elaboración propia CRC

Este análisis permite orientar las acciones estratégicas hacia el aprovechamiento de las fortalezas institucionales, la mitigación de riesgos y la implementación de mecanismos innovadores para superar las debilidades identificadas. Asimismo, se establece como prioridad la incorporación de formatos pedagógicos, la ampliación de la cobertura territorial y la mejora en la trazabilidad pública de los compromisos, garantizando un ejercicio de rendición de cuentas más inclusivo, transparente y participativo.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 15 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

8.2. Diseño

En esta etapa se definen las actividades concretas para desarrollar el proceso de rendición de cuentas, tomando como base las recomendaciones identificadas en la fase de aprestamiento y asegurando la alineación con los principios del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y el Plan Estratégico Institucional 2025–2029. El diseño establece los objetivos, los grupos de valor, los mecanismos de participación y los canales que garantizarán la interacción efectiva entre la CRC y la ciudadanía.

8.2.1. Objetivos

Objetivo General:

Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la CRC a los grupos de valor y de interés, promoviendo el diálogo y dando respuesta clara, concreta y eficaz a sus peticiones y necesidades sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Objetivos Específicos:

- Impulsar el diálogo y la participación de los grupos de valor sobre las actividades e iniciativas regulatorias adelantadas por la Comisión.
- Facilitar espacios en diferentes canales que permitan dar a conocer la gestión institucional.
- Fomentar la interacción entre la Comisión y los ciudadanos, fortaleciendo la confianza y la transparencia.

8.2.2. Grupos de Valor

La estrategia está dirigida 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, periodistas, usuarios y ciudadanía en general. Estos grupos se encuentran caracterizados en el documento institucional disponible en la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-301224.pdf.

8.2.3. Participación Ciudadana

En coherencia con la Política de Transparencia y Participación Ciudadana publicada para comentarios en la página web institucional, la participación se entiende como un proceso de interacción, directa o indirecta, entre la administración pública y la ciudadanía, que busca incidir en la toma de decisiones públicas, vigilar su gestión y sus resultados, o expresar niveles de acuerdo con las decisiones adoptadas relacionadas con los proyectos de la CRC. <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/participacion-ciudadana/crc-publica-para-comentarios-actualizacion-politica-transparencia-2026>.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 16 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Mecanismos de Participación

La CRC dispone de mecanismos presenciales, telefónicos y virtuales para garantizar el acceso a la información y la interacción activa con los grupos de valor:

- **Presencial:**
Eventos como talleres, foros, mesas de trabajo, capacitaciones y audiencias públicas, así como atención directa en la sede institucional.

Tabla 2. Participación Presencial

Tipo de atención	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción	Formatos establecidos
Eventos	Talleres Foros Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés.	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés.	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad.	Brief de eventos Lista de asistencia Encuesta de satisfacción evento
Radicación personal en las instalaciones de la CRC	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	La Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, es la encargada de administrar y coordinar la atención a los diferentes grupos de valor de la CRC y brindar información respecto de los diferentes trámites y servicios que se requieran. Las instalaciones de la CRC se encuentran ubicadas en: Cl 59 a bis # 5 - 53, Ed Link Siete Sesenta P9 Bogotá, Colombia.	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/documentos/2025-05/protocolo-atencion-ciudadania-160525.pdf Formulario de radicación tramites CRC https://tramitescrcm.gov.co/tramites/publico/pqr/regPQR.xhtml



					Encuestas de Satisfacción https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=E7DaLC17KESzhDJshwJIwVvVnVlM13NCswPqWpH9IIBUOEpVSIUxTFAzNjFGUE9KS1hTVzEo0WDhPSS4u
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia CRC

- **Virtual:** Página web, formularios en línea, asistente virtual, redes sociales y plataformas para consultas públicas.

Tabla 3. Participación Virtual

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción	Rutas establecidas
Virtual	Formulario en línea para remitir solicitudes, quejas y reclamos	https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion	Permanente	Escenario donde la Comisión de Regulación de Comunicaciones pone a disposición de sus grupos de valor la información referente a su gestión, así como información básica de la Entidad y del sector, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, regulación, entre otro tipo de información; promoviendo la	https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion#cont
Virtual	Página Web	https://www.crc.com.gov.co/es https://tramitescrc.com.gov.co/tra	Permanente		https://www.crc.com.gov.co/es https://tramitescrc.com.gov.co/tramitesCRC

				estrategia de rendición de cuentas	
Virtual	Asistente Virtual	https://asistentevirtual.crcom.gov.co/agenti/views/login.html?011023	Permanente	Disponibilidad permanente del asistente virtual con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.	https://asistentevirtual.crcom.gov.co/agenti/views/login.html?011023

Fuente: Elaboración propia CRC

- **Telefónico:**
Líneas de atención en Bogotá y línea gratuita nacional para resolver inquietudes sobre trámites, servicios y proyectos regulatorios.

Tabla 4. Participación Telefónica

Tipo De Atención	Ubicación		Horario De Atención	Descripción	Formatos establecidos
Telefónico	Línea de atención Bogotá	(601) 319 8300	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la CRC.	Formularios dispuestos por el Centro de Contacto
Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-919278			Encuesta de satisfacción telefónica

Fuente: Elaboración propia CRC

Estos mecanismos se complementan con canales pedagógicos y multicanalidad para garantizar la inclusión territorial y la participación informada.

8.3. Preparación

La rendición de cuentas de las entidades públicas promueve la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de gestión pública con el objetivo de garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad para un adecuado ejercicio de evaluación por parte de la ciudadanía, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes componentes:

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 19 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Información



Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Diálogo



Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios virtuales. Se tendrán en cuenta escenarios presenciales solo cuando las disposiciones del Gobierno Nacional en materia de salud pública lo permitan.

Responsabilidad



Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

A continuación, se relacionan los mecanismos de realización y divulgación y las actividades que componen la estrategia 2026 y el objetivo concerniente a cada una de ellas, señalando los componentes que impacta:

Tabla 5. Mecanismos de realización y divulgación y las actividades

MECANISMO DE REALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDAD	COMPONENTE		
		INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD
Redes Sociales	Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, X, Youtube, Tik Tok, Whatsapp y las demás cuentas que tenga la Entidad y brindar a los grupos de valor la posibilidad de interactuar a través de estos medios.			
Chat o Asistente Virtual	Disponibilidad permanente del asistente virtual con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.			

Indicadores de gestión	<p>Publicar trimestralmente en la Página Web de la CRC, los resultados de los indicadores de gestión. Con esta publicación el usuario o ciudadano podrá conocer el nombre del indicador, proceso, resultado (Cumple - verde. Tolerancia - amarillo. No cumple - rojo), meta, cómo y cuándo se mide.</p> <p>Así mismo, publicar los tiempos de respuesta a los usuarios tanto de PQRDS, como de trámites para que los usuarios conozcan la oportunidad con la que la CRC contesta las peticiones.</p>			
Informes de Gestión	<p>Publicar el Informe de Gestión de la Vigencia 2025 y cargarlo en el SIRECI.</p> <p>Enviar y publicar el Informe al Congreso 2025 - 2026.</p>			
Logros e Hitos de la Entidad	<p>Divulgar los logros e Hitos de la Gestión de la CRC.</p>			
Foros Regionales	<p>Participar en los espacios regionales que programen otras entidades, para la divulgación de información a los grupos de valor respecto las funciones de la CRC. Se debe tener en cuenta que la participación puede ser virtual.</p>			
Documentos regulatorios para discusión	<p>Publicar para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudios y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios.</p> <p>Publicar el documento de respuesta a comentarios recibidos a las propuestas regulatorias.</p>			
Agenda Regulatoria para comentarios	<p>Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria 2027-2028, para análisis y comentarios y posteriormente el documento de respuesta a los comentarios recibidos.</p>			
Eventos virtuales/presenciales de temas regulatorios	<p>Realizar espacios virtuales o presenciales para socializar medidas y proyectos regulatorios, atendiendo requerimientos de la comunidad y aprovechando escenarios existentes como los de la Secretaría del Hábitat de Bogotá y NAISP.</p>			
Taller Académico	<p>Realizar el Taller Internacional de Regulación, donde se tratan temas que están a la vanguardia, desde diferentes enfoques (academia, reguladores, operadores, usuarios, entre otros).</p>			
Formar a la Ciudadanía-Curso virtual	<p>Brindar a la ciudadanía y a los regulados cursos virtuales, sobre temas relacionados con las funciones de la CRC, a través de "Aula CRC".</p>			

Capacitación presencial o Virtual.	Capacitar a los grupos sociales como vocales de Control y ciudadanía que lo soliciten en diferentes zonas, municipios y ciudades del país, se pueden efectuar de manera presencial o virtual.			
Videos Temas Regulatorios y trámites	Difundir, a través de la página web y redes sociales los videos elaborados por la Entidad sobre temas relevantes de la CRC y su gestión.			
Talleres audiovisuales de pluralismo informativo	Fortalecer la participación ciudadana y la formación de audiencias en pluralismo informativo			
Publicación de información estadística con análisis cualitativo y cuantitativo.	Periódicamente publicar cifras de los diferentes reportes de temas regulatorios que realiza la Entidad, para conocimiento de los grupos de valor de la CRC.			
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2025	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año 2025.			

Fuente: Elaboración propia CRC

Así mismo, en el mes de marzo del presente año, se elaborará el plan de trabajo específico para llevar a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas, en el cual se tienen en cuenta los aspectos que se relacionan a continuación:

- Definir los objetivos de la audiencia.
- Establecer los recursos que se requieren para realizar la audiencia.
- Elaborar la estrategia de comunicaciones para la divulgación y desarrollo de la audiencia.
- Llevar a cabo consultas que permitan identificar la información que los grupos de valor e interés señalen como prioritarios para la audiencia.
- Construir, publicar y divulgar información sobre la audiencia a través de los diferentes canales de comunicación.
- Llevar a cabo mesas preparatorias con los grupos de valor y de interés que participarán en la audiencia.

8.4. Ejecución

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 22 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

La etapa de ejecución de la estrategia de rendición de cuentas es el momento en el que se ponen en práctica las acciones definidas para lograr los objetivos de la estrategia. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

- Poner en marcha del plan de trabajo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Realizar reuniones periódicas con el Equipo de la APdRdC.
- Ajustar y tomar acción frente a actividades según el monitoreo realizado.
- Dar permanente respuesta a los requerimientos de los usuarios en temas relacionados con la RdC.
- Definir las temáticas a tratar en los diferentes espacios de diálogo teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los grupos de valor.
- Analizar continuamente la pertinencia y claridad de las respuestas e información dada a la ciudadanía.
- El equipo asesor de comunicaciones brinda un apoyo constante en el diseño y la publicación de piezas comunicacionales sobre temas asociados a la rendición de cuentas.
- El equipo encargado de divulgación de datos abiertos realiza publicaciones periódicas de información relevante para los grupos de valor.
- El equipo de innovación garantiza la disponibilidad de los cursos en la plataforma AULA CRC.
- Los equipos encargados de la regulación publican sus proyectos a comentarios y dan respuesta a los mismos de manera oportuna.

8.5. Seguimiento y Control

La fase de seguimiento y control garantiza la verificación sistemática del grado de avance de la Estrategia de Rendición de Cuentas, permitiendo identificar logros, desafíos y oportunidades de mejora. Para ello, la CRC realiza:

- Seguimiento trimestral a la matriz de actividades,
- Consolidación de evidencias y reportes de cumplimiento,
- Ajustes a las actividades en función de los resultados y necesidades emergentes,
- Publicación de reportes parciales y finales sobre el avance del proceso,
- Integración de los hallazgos en los instrumentos de planeación institucional.

Esta fase se articula con el MIPG y con los sistemas internos de monitoreo de la gestión, garantizando la trazabilidad de los compromisos y la construcción de aprendizajes institucionales que alimentan las estrategias futuras de rendición de cuentas, participación y acceso a la información pública.

9. PRESUPUESTO

La ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 requiere la articulación de recursos humanos, tecnológicos, logísticos y comunicacionales que permitan garantizar el desarrollo de las actividades planificadas en los componentes de información, diálogo y responsabilidad. Si bien la CRC dispone de capacidades internas para ejecutar una parte significativa de la estrategia, algunos elementos —en especial aquellos asociados a eventos institucionales, producción de contenidos y

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 23 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

fortalecimiento territorial— demandan apoyos complementarios y coordinación con proveedores externos.

En concordancia con la práctica institucional y con lo establecido en vigencias anteriores, las actividades relacionadas con la organización de eventos, logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realización de mesas de trabajo, espacios pedagógicos, foros temáticos y encuentros presenciales o híbridos serán cubiertas mediante el contrato de Operador Logístico vigente para 2026. Dicho contrato permite garantizar servicios como el soporte técnico audiovisual, atención a participantes, adecuación de espacios, transmisiones virtuales, piezas de comunicación para eventos y demás requerimientos necesarios para la interacción efectiva con los grupos de valor.

Por su parte, las actividades orientadas a la divulgación, producción de contenidos pedagógicos, actualizaciones tecnológicas y gestión digital serán financiadas con los recursos propios de la entidad. Esto incluye el diseño de infografías, DataFlash, cápsulas educativas, tutoriales, publicaciones web y actualizaciones del asistente virtual. De igual forma, las acciones de seguimiento trimestral, monitoreo, trazabilidad de compromisos y elaboración de informes estarán a cargo del talento humano de la Entidad, sin requerir recursos adicionales.

Finalmente, la CRC aprovechará los recursos técnicos y tecnológicos disponibles en la Entidad —como plataformas colaborativas, sistemas de videoconferencia, herramientas de gestión documental y servicios web institucionales— para optimizar costos y fortalecer la eficiencia operativa de la estrategia. De esta manera, el presupuesto estimado para la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 se compone de la asignación del contrato de operador logístico para actividades presenciales o híbridas y del uso de recursos internos para la producción de contenidos, gestión digital y actividades de seguimiento, garantizando la ejecución integral de la estrategia sin generar cargas adicionales para la Entidad.

10. ESTRATÉGIA DE COMUNICACIÓN

La Estrategia de Comunicación para la vigencia 2026 tiene como propósito fortalecer la visibilidad, comprensión y apropiación ciudadana de los contenidos asociados a la rendición de cuentas de la CRC, garantizando que la información llegue de manera clara, oportuna, accesible y pertinente a los diferentes grupos de valor. Esta estrategia articula acciones de divulgación, pedagogía y posicionamiento institucional, y se alinea con los pilares del Plan Estratégico Institucional 2025–2029, especialmente en lo relacionado con la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, el fortalecimiento institucional y la generación de valor público.

En coherencia con los resultados de la evaluación de la vigencia 2025, la Estrategia de Comunicación 2026 incorpora enfoques de lenguaje claro, segmentación estratégica, inclusión territorial y multicanalidad, con el fin de promover una participación informada y reducir barreras de comprensión. La estrategia prioriza formatos ágiles, pedagógicos y accesibles, ajustados a las características de los públicos técnicos, ciudadanos e institucionales, fortaleciendo la cercanía de la CRC con los usuarios, la industria y la sociedad en general.

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 24 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para su implementación, la estrategia se estructura en cinco líneas de acción:

10.1. Comunicación Informativa

Dirigida a garantizar el acceso a información veraz, oportuna y actualizada sobre la gestión institucional, los resultados regulatorios y los avances de la Estrategia de Rendición de Cuentas. Incluye:

- Publicación periódica en la página web de informes, indicadores, proyectos regulatorios, noticias y avances institucionales.
- Divulgación constante en redes sociales con contenido simplificado y de alto alcance.
- Actualización del Asistente Virtual con información clave para usuarios y operadores.
- Uso de canales alternativos, como redes territoriales, emisoras comunitarias y aliados regionales, para ampliar la cobertura geográfica.

10.2. Comunicación Pedagógica

Busca facilitar la comprensión de conceptos regulatorios, trámites, derechos, indicadores y temas técnicos mediante formatos accesibles y educativos. Incluye:

- Producción de infografías, cápsulas explicativas, DataFlash, videos breves y tutoriales.
- Sesiones de **Pedagogía Regulatoria** dirigidas a ciudadanos, comunidades, vocales de control y usuarios del servicio de Internet Comunitario Fijo.
- Materiales de lenguaje claro para documentos complejos, como proyectos regulatorios, resoluciones y reportes técnicos.
- Contenidos dirigidos a jóvenes, niños y audiencias digitales, especialmente frente a temas de seguridad digital y alfabetización mediática.

10.3. Comunicación Participativa

Orientada a fomentar la interacción, retroalimentación y diálogo bidireccional con los grupos de valor. Incluye:

- Convocatorias abiertas y segmentadas para consultas públicas, mesas técnicas y foros sectoriales.
- Campañas de invitación a la Audiencia Pública y otros escenarios de participación.
- Espacios sincrónicos y asincrónicos para expresar aportes, preguntas o comentarios.
- Uso de herramientas virtuales que faciliten la participación inclusiva (formularios, transmisiones, chats en vivo).

10.4. Comunicación Territorial

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 25 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Diseñada para ampliar la presencia de la CRC en regiones y acercar la regulación a comunidades, autoridades locales y actores territoriales. Incluye:

- Difusión mediante radios comunitarias, televisoras regionales y aliados educativos.
- Adaptación de mensajes a contextos y necesidades regionales.
- Participación institucional en ferias, eventos locales y espacios de servicios al ciudadano.
- Promoción de contenidos y mensajes en formatos adecuados a territorios con baja conectividad.

10.5. Comunicación de Resultados y Compromisos

Enfocada en fortalecer la trazabilidad pública del proceso de rendición de cuentas, visibilizando avances, decisiones y compromisos adquiridos en los espacios de diálogo. Incluye:

- Publicación del avance trimestral de la matriz de actividades.
- Divulgación de compromisos adquiridos en consultas públicas y mesas técnicas.
- Reportes de "Lo que escuchamos" / "Cómo lo incorporamos" tras espacios de interacción.
- Presentación de resultados de la Audiencia Pública y otros eventos relevantes.

11. GESTIÓN DEL RIESGO EN LA ESTRATEGIA 2026

La gestión del riesgo en la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 busca anticipar, identificar y mitigar los factores que puedan afectar el cumplimiento de las actividades planificadas, la calidad de la información divulgada y la efectividad de los espacios de participación. Este enfoque se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el Sistema de Gestión del Riesgo institucional, garantizando que las acciones preventivas y correctivas se integren en el ciclo de mejora continua.

Para esta vigencia, el mapa de riesgos institucional contempla un riesgo directamente asociado a la rendición de cuentas:

"Posibilidad de afectación reputacional por quejas e insatisfacción de los grupos de valor ante los espacios y mecanismos de rendición de cuentas institucionales, a causa de inadecuada planeación de las actividades de la estrategia de rendición de cuentas institucional."

Este riesgo se gestiona mediante acciones preventivas y correctivas que incluyen:

- Planificación detallada y validación anticipada de la agenda de actividades.
- Monitoreo permanente de la percepción de los grupos de valor.
- Activación de planes de contingencia ante eventualidades que afecten la calidad o cobertura de los espacios de participación.

Adicionalmente, se reconocen riesgos operativos, comunicacionales, de participación y tecnológicos que, aunque no están formalmente registrados en el mapa institucional, se consideran críticos para la ejecución de la estrategia y se gestionan de manera preventiva:

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 26 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Tabla 6. Riesgos Asociados a la Rendición de Cuentas

Categoría de Riesgo	Descripción del Riesgo	Medidas de Mitigación
Operativos	<ul style="list-style-type: none"> Falta de articulación interáreas. Retrasos en producción de contenidos. Dependencia de terceros para logística. 	<ul style="list-style-type: none"> Definición clara de roles y responsabilidades. Cronograma con alertas tempranas. Supervisión del operador logístico.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Baja comprensión de contenidos regulatorios. Limitada difusión territorial. Riesgo de desinformación. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de lenguaje claro. Producción de contenidos pedagógicos. Uso de canales alternativos y alianzas regionales.
Participación	<ul style="list-style-type: none"> Baja asistencia a espacios de diálogo. Escasa representación territorial. Desinterés en consultas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Segmentación estratégica de públicos. Inclusión de formatos híbridos y asincrónicos. Campañas anticipadas y multicanal.
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Fallas en plataformas virtuales. Problemas de conectividad en regiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas técnicas previas. Canales alternativos (grabaciones, retransmisiones) Soporte técnico en tiempo real.

Fuente: Elaboración propia CRC

La gestión del riesgo se monitorea de manera continua mediante el seguimiento trimestral de la estrategia, integrando alertas tempranas y planes de contingencia en caso de materialización de riesgos.

12. ANEXOS

Matriz Actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2026

Nombre del documento: Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Código: NA	Página 27 de 27
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 23/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025