



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Estrategia de Rendición de Cuentas 2023

Planeación Estratégica
Líder: Juan Pablo Hernández (E)
Sandra Villabona Duque.

Enero 2023

para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCCOM.GOV.CO

CONTENIDO

Estrategia de Rendición de Cuentas 2023	3
1. Introducción.....	3
2. Normatividad aplicable	3
3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2022.....	6
4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2022.....	11
4.1. Contexto Organizacional frente a la Relación con el Ciudadano.	11
4.2. Análisis de Entorno:	12
4.3. Grupos de valor de la CRC.....	12
4.4. Objetivo General:.....	13
4.4.1. Objetivos específicos:.....	13
4.5. Elementos de la Rendición de Cuentas.....	13
4.6. Relación general de acciones para la Rendición de Cuentas en la vigencia 2022..	15
4.7. Seguimiento y control de las acciones	16
5. Presupuesto.	17
6. Anexo	17

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 2 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Estrategia de Rendición de Cuentas 2023

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta la estrategia de rendición de cuentas que adelantará durante la vigencia 2023, la cual tiene por objeto generar espacios que permitan a los grupos de valor acercarse, mantener comunicación y diálogo con la entidad frente a los temas de gestión institucional y misional.

Por lo anterior, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro del Plan de Acción 2023 y Programa de Transparencia y Ética, junto con la hoja de ruta para la misma vigencia, refleja los compromisos de la entidad en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, en el manual único de rendición de cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

La Comisión, durante el 2023 utilizará, dentro de su estrategia de rendición de cuentas, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión, como son:

- ✓ Foros Regionales o Ferias en las modalidades presencial y virtual.
- ✓ Espacios generados por otras entidades como la Secretaría del Hábitat, asociaciones como NAISP.
- ✓ Redes Sociales. (Webinar, Facebook live, twiter, instagram)
- ✓ Difundir el resultado de la gestión de la Entidad con la publicación del resultado trimestral de los Indicadores de gestión, en la página Web.
- ✓ Publicación de Documentos regulatorios para discusión y comentarios de los grupos de valor.
- ✓ Agenda Regulatoria para comentarios de los grupos de valor.
- ✓ Talleres de temas regulatorios y académicos.
- ✓ Cursos virtuales.
- ✓ Capacitaciones presenciales o virtuales en temas regulatorios.
- ✓ Videos para dar a conocer Temas Regulatorios y de la solicitud de los trámites.
- ✓ Reuniones y mesas de trabajo con los grupos de valor, pueden ser virtuales o presenciales.
- ✓ Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022.
- ✓ Eventos de divulgación periódicos por presenciales, Redes Sociales y canal de Youtube de la CRC.

2. Normatividad aplicable

Constitución Política de Colombia:

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- ✓ Artículos 1, 2, 3 y 40: Derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público.
- ✓ Artículo 23: Derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- ✓ Artículo 40: Participación en el control del poder político.
- ✓ Artículo 74: Derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- ✓ Artículo 209: Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración.
- ✓ Artículo 270: Derecho a vigilar la gestión pública.

Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

- ✓ Artículo 3: Principios de la función administrativa.
- ✓ Artículo 26: Estímulos e incentivos a la gestión pública.
- ✓ Artículo 32: Democratización de la administración pública.
- ✓ Artículo 33: Audiencias públicas
- ✓ Artículo 34: Ejercicio del control social.
- ✓ Artículo 35: Ejercicio de veeduría ciudadana.

Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones."

- ✓ Artículo 11: Conformación archivos públicos.
- ✓ Artículo 19: Soporte documental.
- ✓ Artículo 21: Programas de gestión documental.
- ✓ Artículo 27: Acceso y consulta de documentos

Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único."

- ✓ Se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

Ley 850 de 2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."

- ✓ Definición de la Veeduría Ciudadana.
- ✓ Principios de la Veeduría Ciudadana.
- ✓ Disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información.
- ✓ Establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 4 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

- ✓ Artículo 8: Entrega de información.

Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

- ✓ Artículo 3: Principios de las actuaciones administrativas
- ✓ Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades.
- ✓ Artículo 8: Deber de información al público.

Ley 1474 de 2011, "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."

- ✓ Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Modificado parcialmente por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.
- ✓ Artículo 74: Plan de Acción de las Entidades.
- ✓ Artículo 78: Democratización de la Administración Pública.
- ✓ Diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, acceso a la información, cultura de la probidad y transparencia.
- ✓ Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

Ley 1712 de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

- ✓ Corresponde a los artículos 1 al 17 a través de los cuales se establecen las disposiciones generales y la publicidad y contenido de la información que deben publicar las Entidades.

Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática."

- ✓ Artículos 48 al 56 referente a la Rendición de Cuentas en la Rama Ejecutiva
- ✓ Artículos 60 al 66 relacionados con el Control Social.
- ✓ Artículos 67 al 72 participación de las Veedurías Ciudadanas.

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



Ley 2195 de 2022 "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

- ✓ Artículo 31, sobre el programa de transparencia y ética pública en el sector público, el cual modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1183 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015." Con el cual se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- ✓ Título 22 Sistemas de Gestión.
- ✓ Capítulo 2: Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- ✓ Artículo 2.2.22.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- ✓ Numeral 8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

CONPES 3654 de 2010, "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos."

- ✓ Presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

CONPES 3650 de 2010, "Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea"

- ✓ Define la Estrategia Gobierno en Línea, que tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Manual Operativo del Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- ✓ 3ª Dimensión "Gestión con Valores para Resultados"
- ✓ Numeral 3.2.2 "Relación Estado Ciudadano"

3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2022

3.1. Resultados Autodiagnóstico MIPG-DAFP:

Con corte a diciembre de 2022, la CRC aplicó nuevamente el autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas, obteniendo el siguiente Resultado:

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 6 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Gráfica resultado del autodiagnóstico de la Rendición de Cuentas 2022



AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	99,1
	Nivel perfeccionamiento

Niveles Autodiagnóstico

0-50: Nivel Inicial

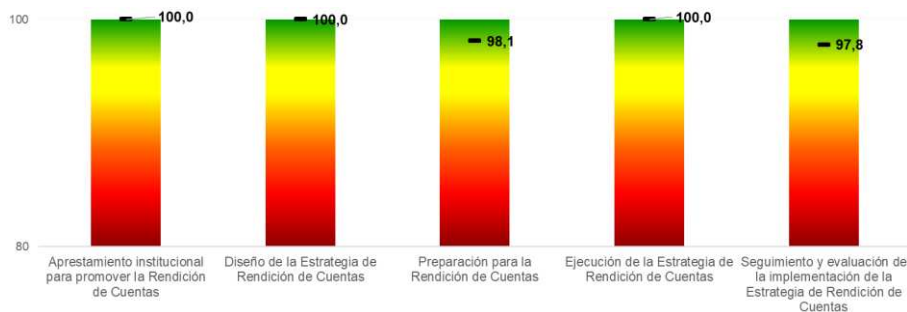
51-80: Nivel consolidación

81-100: Nivel perfeccionamiento

Fuente: Herramienta de autodiagnóstico del DAFP

Se obtiene una calificación de 99,1 en una escala de 0 a 100 en un nivel de perfeccionamiento, mostrando un margen de mejoramiento. Comparado con el diagnóstico efectuado con corte a diciembre de 2020 se evidencia un incremento en el nivel de perfeccionamiento al pasar de 97,8 en el inicial a 99,1 con corte a 31 de diciembre de 2022.

Gráfica de calificación por cada uno de los cinco componentes evaluados



Fuente: Herramienta de autodiagnóstico del DAFP

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



De acuerdo con los resultados por etapas, el mayor nivel de 100 sobre 100 se obtiene en las fases de "Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas", "Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas" y "Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas", por ello en estas tres etapas se deben mantener las acciones que se han venido ejecutando como la identificación de fortalezas y debilidades, identificación del entorno en los diferentes aspectos, identificación de las necesidades de los grupos de valor, definir los espacios de éxito, entre otras.

El autodiagnóstico muestra que en las dos etapas restante se identifican oportunidades de mejora:

- Divulgar por diferentes medios la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para comentarios, plan que incluye las actividades de gestión para la rendición de cuentas.
- Publicar los análisis expost de las medidas regulatorias tomadas por la Entidad.
- Continuar enviando la información a los diferentes medios de comunicación, aun cuando, como es sabido, la publicación y divulgación depende de cada medio.

3.2. Evaluación Estrategia de la Vigencia 2021

Para el 2022 se definieron 17 actividades para ejecutar a través de mecanismos de realización y divulgación, como: Redes Sociales, Asistente Virtual, divulgación del resultado de los Indicadores de Gestión, participación en Foros y Ferias, Publicación de documentos, proyectos regulatorios, logros e hitos de la Entidad, mesas de trabajo, taller académico, cursos virtuales, entre otros.

Se realizó seguimiento al cumplimiento de dichas actividades de manera trimestral. En los seguimientos se evidenció cumplimiento de las diferentes actividades planificadas, entre ellas:

- Divulgación en la página Web de los Data flash programados para cada trimestre.
- Disponibilidad permanente del Asistente Virtual y efectividad en las respuestas, con un cumplimiento superior al 92%.
- Publicación del resultado de los indicadores de cada trimestre de la vigencia 2022.
- Participación en Ferias regionales como en Riosucio Caldas.
- Publicación de proyectos regulatorios para comentarios del sector como: Simplificación marco regulatorio restricción de equipos terminales hurtados; Registro de Números Excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil; Compartición de infraestructura pasiva Fase II; Revisión del mercado mayorista portador nacional; Sandbox Regulatorio de Contenidos Audiovisuales; Actualización normativa en materia de contenidos; Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones. Los demás proyectos publicados se encuentran en https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios?nombre_proyecto=&estado_proyecto=All&tipo_proyecto=All&servicio_proyecto=All&page=1
- Publicación de la Agenda Regulatoria 2023-2024, para comentarios en octubre y documento definitivo en diciembre 2022. <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-27-9-1>

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 8 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



- Realización de diferentes eventos como talleres, foros como: Talleres Audiovisuales de Pluralismo TAP en las ciudades de Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá; Socialización del Estudio de Radiodifusión Sonora; Premiación Data Jam; Socialización de la Gestión de la Entidad con la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes; Jornada abierta PRAI; Socialización del Estudio de Impacto de Contenidos Audiovisuales; Socialización Agenda Regulatoria 2023-2024; Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2021; entre otros.
- Realización del 17º. Taller Internacional de Regulación.
- Realización de capacitaciones como: Capacitación NAISP y capacitación Directa CRC con Vocales de Control sobre el temas relacionados con Pluralismo Informativo.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia la ejecución de las actividades planificadas para la vigencia 2022. En conclusión, se tuvo un cumplimiento del 100% de la estrategia establecida por la Comisión en el 2022.

3.3. Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2021.

Con el fin de permitir participación a través de diferentes medios en la mencionada audiencia, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- Se transmitió en Directo a través la página Web y las redes sociales de la CRC con apoyo de lenguaje de señas lo cual conllevó la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.
- la Entidad puso a disposición de la ciudadanía diferentes alternativas tecnológicas, entre ellos Redes Sociales como Facebook y twitter y a través de la página brindó el servicio de Streaming que permitió la transmisión del evento en directo (Tiempo real) el video completo se puede consultar en https://youtu.be/kj24ouYq_aA
- Se respondieron preguntas de ciudadanos desde diferentes ciudades del país. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que publica de la vigencia 2021 en el siguiente link https://youtu.be/kj24ouYq_aA, al final del video.

En el informe Ejecutivo que permite evaluar las diferentes etapas ejecutadas para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021, se identifican las siguientes 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 la encuesta de sondeo realizada en el mes de junio.
- Se brindaron diversas alternativas virtuales como transmisión en vivo por Canal Institucional, página web de la Entidad, redes sociales como Facebook y Twitter, entre otros.
- Se realizaron mesas preparatorias a la Audiencia, en las cuales se convocó a diferentes grupos de valor y de interés de la CRC a participar a través de los diferentes medios establecidos.

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 9 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Para la transmisión en vivo se utilizó el 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 se publica en el microsítio 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, no obstante, no se tuvo respuesta a dicha encuesta.
- Por ninguno de los canales que se divulgó la Audiencia se presentaron comentarios sobre la audiencia.

3.4. Buenas prácticas y lecciones aprendidas

3.3.1 Buenas prácticas

- Transmisión de la Audiencia por redes Sociales y página Web de la Entidad
- Utilización del lenguaje de señas, con el fin de mantener el principio de inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas y que permite que dichos ciudadanos cuenten con un canal de comunicación con su entorno social.
- Continuar incentivando el uso de las redes sociales ya que en el evento tiene gran potencial de ser divulgado por dichos canales.
- Continuar ejecutando mesas preparatorias para la Audiencia, en las que se tiene la oportunidad de convocar más usuarios en diferentes ciudades del país.
- Aprovechar Los ejercicios de participación previos a la audiencia los cuales permiten que los ciudadanos se familiaricen con el lenguaje de la Entidad.

3.3.2 Espacios Exitosos de Rendición de Cuentas.

De acuerdo con el Autodiagnóstico desarrollado para la evaluación de la rendición de cuentas del 2022, se pueden identificar espacios exitosos tales como los que se relacionan a continuación:

- ✚ 17º. Taller Internacional de Regulación.
- ✚ Publicación de proyectos Regulatorios para comentarios de los grupos de valor.
- ✚ Eventos de socialización de los estudios elaborados por la Entidad.
- ✚ Participación activa en los eventos a través de redes sociales.
- ✚ Divulgación de información a través de la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página Web de la CRC.
- ✚ Realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Vigencia anterior.

3.3.3 Aspectos por mejorar:

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 10 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Incrementar la divulgación de la encuesta de identificación de temas para la audiencia de rendición de Cuentas con el fin de aumentar el número de participantes. Esta encuesta se aplica a los grupos de valor a través de la página Web de la Entidad.
- Buscar mayor interacción por los medios virtuales disponibles en la Audiencia de Rendición de Cuentas, para contar con más participantes.
- Para las siguientes vigencias se debe continuar insistiendo en la divulgación en medios de comunicación y con mayor antelación.
- Se debe hacer refuerzo telefónico y por correo electrónico para buscar mayor participación en todos los eventos de participación.
- Continuar programando con anticipación la carga de trabajo que implica la diagramación y diseño de la presentación de la Audiencia de Rendición de Cuentas, dado que en este sigue presentando aumento en el número de solicitudes de diagramación en los días previos a la ejecución de la Audiencia.
- Se aplica encuesta de satisfacción y si bien no se tiene respuesta, se debe continuar insistiendo en la respuesta a dicha encuesta.

4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2023

4.1. Contexto Organizacional frente a la Relación con el Ciudadano.

Fortalezas:

Frente al proceso de participación ciudadana se identifican las siguientes fortalezas:

- La entidad tiene plenamente identificados los grupos de valor a los cuales se debe dirigir. La caracterización de grupos de valor se realizó en el 2020 no obstante, en el cuarto trimestre del presente del 2022 se realizó una nueva consultoría para la actualización de dicha caracterización por lo que en el 2023 la Entidad contará con caracterización de grupos de valor alineada a las necesidades actuales de los grupos de valor.
- La CRC tiene identificados los espacios, canales y mecanismos que permiten desarrollar las diversas actividades de diálogo con la ciudadanía.
- La CRC cuenta con el plan estratégico 2021-2025 con pilares enfocados en la gestión con los grupos de valor, el Bienestar de los Derechos de los usuarios y las audiencias, entre otros.
- Tiene claramente identificados los objetivos, retos, hitos e indicadores para evaluar la Rendición de Cuentas.
- Cuenta con un grupo interdisciplinario definido con los roles y responsabilidades para la ejecución de la Rendición de Cuentas.
- La estrategia de Rendición de Cuentas se publica en la página web para conocimiento de los grupos de valor.

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 11 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



Debilidades:

- Poca divulgación a través de los medios de comunicaciones de los diferentes eventos y documentos que muestran la gestión de la Entidad.

Oportunidades:

- Interés de comunidades de usuarios sobre temas relacionados con servicios de comunicaciones.
- La CRC tiene identificados escenarios que permiten la interacción con grupos de interés (Asociaciones de Usuarios, Ferias de servicio al ciudadano, eventos, ruta y casas del consumidor).

Amenazas:

- Directivas de orden nacional que impiden imprimir material misional y pautar en redes sociales para hacer pedagogía al usuario.
- Normatividad generada temas de salubridad pública, desastres, afectaciones al orden público, entre otras.

4.2. Análisis de Entorno:

Con el fin de contar con un mayor conocimiento de la población objetivo de la presente estrategia, a continuación, se realiza una descripción del entorno general de dicha población:

- **Entorno social:** Se mantiene el entorno social del año anterior en cuanto que se identifica que la rendición de cuentas de la CRC está dirigida a toda la población del país que recibe los servicios de comunicaciones cubiertos con la regulación que expide la Comisión. A nivel general se evidencia participación ciudadana a través de ligas de consumidor y vocales de control que son ciudadanos con capacidad de diálogo, a través de las cuales se puede llegar a distintos grupos de población.
- **Entorno Económico:** De acuerdo con las cifras reportadas por el DANE, la Inflación a diciembre de 2021 en Colombia queda alrededor del 12,53%, indicador que permite establecer entre otros el aumento en algunos bienes y servicios y realizar análisis de comportamiento económico de la población.
- **Entorno Político:** En el 2023 se expide el nuevo Plan de Desarrollo, el cual puede incluir el desarrollo políticas en materia de participación ciudadana y reporte de la gestión.

4.3. Grupos de valor de la CRC.

En la actualidad la CRC cuenta con la caracterización de los grupos de valor actualizada en el 2020, el cual fue enfocado en conocer e identificar las expectativas, necesidades, intereses y preferencias de la población objetivo de la Entidad. De acuerdo con el estudio se identificaron los siguientes grupos de interés, los cuales a la fecha continúan vigentes:

Comentado [YMP1]: Dejo está porque a la fecha no se conocen los resultados de la nueva información en dicha materia

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 12 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- a. **Ciudadanía:** Se encuentra en este grupo de valor población en general de estrato socioeconómico, bajo 3%, medio 53% y alto 44%. Nivel educativo universitario 31%, técnico y tecnólogo 20% y bachillerato 17%. Con uso de servicio TIC de Internet fijo, móvil, telefonía fija y móvil, televisión y plataformas de entretenimiento. Ubicados principalmente en Bogotá, Santander, Cundinamarca, Valle del Cauca. Hacen parte de este grupo de valor población vulnerable como las comunidades indígenas y afrocolombiano, grupos especiales como desplazados, víctimas de violencia, campesinos, madres cabeza de hogar.
- b. **Gobierno e Instituciones Internacionales:** De este grupo hacen parte Entidades de Gobierno del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Ministerios, Autoridades, Departamentos Administrativos, Congreso entidades de Control, con utilización de servicios de la CRC como solicitudes de información, proyectos conjuntos, mesas de trabajo, asesoría. A nivel de Instituciones Internacionales están las autoridades regulatorias de los diferentes países.
- c. **Entidades Privadas:** De este grupo de valor hacen parte los operadores de servicios de telecomunicaciones, canales de televisión, productoras de televisión, operadores postales, medios de comunicación, gremios, asociaciones civiles, academia, fabricantes, infraestructura. Con recepción de servicios de Consultas y trámites, solicitudes de información, asesoría, proyectos, solicitud de cifras, datos o estudios del sector TIC, mesas de trabajo, consulta pública, conceptos, solicitud de información, homologación, Comunicados de prensa, quejas y reclamos entre otros.

4.4. Objetivo General:

Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la CRC a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

4.4.1. Objetivos específicos:

- ✓ Impulsar el diálogo y la participación de los grupos de interés de la CRC sobre las actividades e iniciativas regulatorias adelantadas por la Comisión.
- ✓ Facilitar a los grupos de interés espacios en diferentes canales, que permitan a la Entidad dar a conocer su gestión.
- ✓ Fomentar interacción entre la Comisión y los ciudadanos.


4.5. Elementos de la Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su nuevo manual de rendición de cuentas (Manual Único de Rendición de Cuentas -MURC), los elementos


Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 13 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

fundamentales para tener en cuenta para una adecuada estrategia de rendición de cuentas son la información, el diálogo y la responsabilidad.


Información

	<p><i>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.¹</i></p>
---	--

Diálogo

	<p><i>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.</i></p>
---	--

Responsabilidad

	<p><i>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.</i></p> <p><i>También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.²</i></p>
---	--

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas – Departamento Administrativo de la Función Pública. <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/murc/%C2%BFcu%C3%A1les-son-los-elementos-de-la-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2>

² Ibid.

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 14 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1	
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

4.6. Relación general de acciones para la Rendición de Cuentas en la vigencia 2023

Mecanismo de realización	Actividad
Redes Sociales	Publicar información relevante de la Gestión de la CRC a través de Facebook, Twitter, Youtube 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 del asistente virtual (Sofia) con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.
Indicadores de gestión	Publicar trimestralmente en la Página Web de la CRC, los resultados de los indicadores de gestión que incluya los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad. 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. 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, en tiempos muy menores a los establecidos por la Ley.
Informe de Gestión	Publicar el Informe de gestión de la CRC de la vigencia 2022 en la página Web de la Entidad.
Logros e Hitos de la Entidad	Divulgar los logros e hitos de la Gestión de la CRC.
Foros Regionales o Ferias.	Participar en los espacios regionales que programe la SIC "del Bus de la SIC" y de otras entidades, para la divulgación de información a la ciudadanía, particularmente en relación con el RPU. Se debe tener en cuenta que la participación puede ser virtual.
Documentos regulatorios para discusión	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias en sus diferentes etapas, para análisis y comentarios. Publicar el documento de respuesta a los comentarios recibidos a las propuestas regulatorias.
Agenda Regulatoria para comentarios	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria, para análisis y

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 15 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

	comentarios y posteriormente el documento de respuesta a los comentarios recibidos.
Mesas de trabajo virtuales y/o presenciales de temas regulatorios	Realizar reuniones virtuales y/o presenciales con la comunidad o grupos sociales como Vocales de Control, para dar a conocer la normatividad en materia de Régimen de Protección al Usuario.
Taller Académico	Realizar el Taller Internacional de Regulación, con el propósito de mantener actualizado al sector. La CRC realiza anualmente un taller internacional de Regulación, donde se tratan temas que están a la vanguardia, desde diferentes enfoques (academia, reguladores, operadores, usuarios, entre otros).
Formar a la ciudadanía - Cursos virtuales	Brindar a la ciudadanía y a los regulados cursos virtuales, cuando la implementación de las medidas regulatorias lo ameriten.
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 por cualquiera de las dos modalidades.
Videos Temas Regulatorios y trámites	Difundir, a través de la página web y redes sociales de los videos elaborados por la Entidad sobre temas trabajados en la CRC.
Programa CRC – CRC al día	Transmitir por Redes Sociales y el canal de Youtube de la CRC, la gestión periódica de la Entidad.
Reuniones Virtuales con la comunidad	De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, programar reuniones virtuales para explicarles aspectos regulatorios sobre los cuales tengan interés (Ejemplo reuniones con Vocales de Control). Aprovechamiento de las Reuniones programadas por la Secretaría del Habitat de Bogotá y otros escenarios como NAISP.
Publicación de Data Flash	Periódicamente publicar cifras de los diferentes reportes de temas regulatorio que realiza la Entidad, para conocimiento de los grupos de Valor de la CRC.
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2022	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior. La audiencia se realizará de manera virtual.

4.7. Seguimiento y control de las acciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones realizará seguimiento a su estrategia de rendición de cuentas, a través de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y del Plan de acción, de manera trimestral, así como a través de la matriz de actividades (Documento anexo a la presente estrategia)

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 16 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



Los resultados obtenidos del seguimiento a las acciones servirán de insumo para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2023.

5. Presupuesto.

El presupuesto que se destinará para el desarrollo de la presente estrategia es el siguiente:

1. Las actividades contempladas en la presente estrategia relacionadas con eventos, mesas, foros, audiencias, etc., serán cubiertas por el contrato de Operador Logístico.
2. La divulgación por redes sociales, publicaciones en página web, etc., se cubrirán con los recursos humanos y tecnológicos de la operación normal de la CRC.
3. Las capacitaciones al equipo de trabajo están contempladas en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad.

6. Anexo

Matriz de estrategia de Rendición de Cuentas 2023 de la Comisión de Regulación de comunicaciones.

Estrategia de Rendición de cuentas 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 17 de 17	
Yamile Mateus	28/12/2022	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			