



**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

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.

MECANISMO DE REALIZACIÓN Y	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE			Grupo de Valor	INDICADOR	META	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			
			INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD							Humanos	Financieros	Logísticos	
1	Redes Sociales	Publicar información relevante 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.	Llegar a los grupos de valor de manera rápida que representen inmediatez en la entrega de la información.	X		X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Interacciones en Redes Sociales	Seguimiento trimestral a la interacción en las diferentes redes sociales.	Gestión y Resultado de la Gestión	Actividad Continua	Relacionamiento con Agentes	X		X
2	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.	Brindar a los grupos de valor información certera e inmediata sobre temas regulatorios y de RPU.	X	X	X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual	>= 91%	Gestión	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
3	Indicadores de gestión	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.	Mantener informados a los grupos de valor sobre la gestión de la CRC, especialmente en los resultados de los indicadores de gestión.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	% cumplimiento eficiencia, eficacia y efectividad	90%	Resultado de la Gestión	Trimestral	Planeación Estratégica	X		
4	Tiempos de Respuestas PQRDS	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.	Mantener informados a los grupos de valor sobre la gestión de la CRC, especialmente en la oportunidad en la respuesta a sus peticiones.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de publicaciones	4	Resultado de la Gestión	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X		
5	Informe de Gestión	Publicar el Informe de Gestión de la Vigencia 2022	Dar a conocer a todos los grupos de valor de la CRC la gestión de la Entidad durante el 2022	X		X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de publicaciones	1	Una publicación	Annual	Planeación Estratégica	X		
6	Logros e Hitos de la Entidad	Divulgar los logros e Hitos de la Gestión de la CRC	Dar a conocer a los grupos de valor los principales logros de la Gestión de la entidad.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de divulgaciones	4 informes al año	Publicaciones	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
7	Foros Regionales o Ferias	Participar en los espacios regionales que programen entidades como el DAFP, DNP, SIC	Llegar a las diferentes regiones para que un mayor número de población conozca la regulación, especialmente el régimen de protección de los usuarios.	X	X	X	Ciudadanía Gobierno	% participación de los espacios zonales y regionales	2 al año	Gestión	Annual	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
8	Documentos regulatorios para discusión	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios. Publicar el documento de respuesta a los comentarios recibidos a las propuestas regulatorias.	Hacer participe a los grupos de valor de la actividad regulatoria que desarrolla la entidad.	X	X		Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Se efectúa seguimiento - Documentos regulatorios que se publican para comentarios	Seguimiento cada vez que se evidencie la necesidad en desarrollo de los proyectos regulatorios.	Gestión	Actividad Continua	Política Regulatoria y Competencia Contenidos Audiovisuales	X		
9	Agenda Regulatoria para comentarios	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria, para análisis y comentarios.	Dar a conocer los diferentes temas regulatorios que serán desarrollados por la Entidad en cada vigencia.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Oportunidad publicación borrador Agenda	1 publicación en el mes de noviembre de la vigencia.	Gestión	Annual	Planeación Estratégica	X		
10	Mesas de trabajo virtuales 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.	Socializar los diferentes proyectos regulatorios que desarrolla la Entidad y evaluar la satisfacción de dichos eventos cuando haya lugar.	X	X		Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Resultados encuestas de satisfacción	Calificación >=4,0	Gestión y Resultado de la Gestión	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
11	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).	Dar a conocer a los grupos de valor interesados las tendencias y temas relevantes del sector, a nivel internacional. Evaluar dicho evento.	X	X		Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Resultados encuestas de satisfacción	Calificación >=4,0	Gestión y Resultado de la Gestión	Annual	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
12	Formar a la Ciudadanía Curso virtual	Brindar a la ciudadanía y a los regulados cursos virtuales, cuando la implementación de las medidas regulatorias lo ameriten. (Ejemplo RPU o sus modificaciones). Se incluye la actividad "Aula CRC".	Empoderar a los usuarios, para que conozcan sus derechos y deberes frente a los servicios que les prestan los operadores.	X		X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Oferta de contenidos virtuales pedagógicos en AULA CRC	3	Gestión y Resultado de la Gestión	Annual	Innovación y Prospectiva Regulatoria	X	X	X



**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
VIGENCIA 2023
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

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.

MECANISMO DE REALIZACIÓN Y	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE			Grupo de Valor	INDICADOR	META	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			
			INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD							Humanos	Financieros	Logísticos	
13	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.	Empoderar a los líderes como vocales de control para que sean replicadores de la información que brinda la CRC.	X	X		Ciudadanía, Entidades privadas - Asociaciones Cíviles	Resultado encuesta de satisfacción	Calificación >=4,0	Resultado de la Gestión	Según requerimientos	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
14	Reuniones 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.	Llegar a las diferentes regiones para que un mayor número de población conozca la regulación, especialmente el régimen de protección de los usuarios.	X		X	Ciudadanía, Entidades privadas - Asociaciones Cíviles	Resultados encuestas de satisfacción	Calificación >=4,0	Resultado de la Gestión	Según requerimientos	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
15	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.	Mantener informados a los grupos de valor sobre las cifras e información de temas relevantes que pueden ser publicados en Postdata.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Publicaciones trimestrales	Número de publicaciones al trimestre	Mínimo 1 al trimestre	Trimestral	Inteligencia y Analítica de Datos	X	X	X
16	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.	Informar a los grupos de valor sobre los resultados de la gestión de la entidad, entre otros la ejecución presupuestal y el cumplimiento de la Agenda Regulatoria.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Resultados encuestas de satisfacción de participación en la Audiencia.	Calificación >=4,0	Resultado de la Gestión	Anual	Planeación Estratégica	X	X	X

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	25 de enero de 2023	Se establece la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2023, luego de su revisión y aprobación, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.