



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024

Planeación Estratégica

Coordinadora:
Sandra Villabona Duque.

Enero 2024

CONTENIDO

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	3
1. Introducción.....	3
2. Normatividad aplicable	3
3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2023.....	7
4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2024.....	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.	13
4.4. Objetivo General:	14
4.4.1. Objetivos específicos:	14
4.5. Elementos de la Rendición de Cuentas.....	15
4.6. Relación general de acciones para la Rendición de Cuentas en la vigencia 2024..	16
4.7. Seguimiento y control de las acciones	18
5. Presupuesto.	18
6. Anexo	18

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 2 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024

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 2024, 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 y el Programa de Transparencia y Ética Pública, junto con la hoja de ruta para la vigencia 2024, 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 2024 utilizará, dentro de su estrategia de rendición de cuentas, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión, como son:

- ✓ Espacios generados por otras entidades como la Secretaría del Hábitat, asociaciones como NAISP.
- ✓ Redes Sociales. (Webinar, Facebook, X, TikTok, 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 de los proyectos regulatorios para discusión y comentarios de los grupos de valor.
- ✓ Publicación del proyecto de 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 2023.
- ✓ Eventos de divulgación periódicos presenciales, por Redes Sociales y a través del canal de Youtube de la CRC.

2. Normatividad aplicable

Constitución Política de Colombia:

- ✓ Artículos 1, 2, 3 y 40: Derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- ✓ 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 1952 de 2019, "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho"

- ✓ Se establecen los deberes de los servidores públicos: En particular, "*crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar*".

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 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 4 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	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. Numeral 6. *"En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública"*
- ✓ Artículo 8: *"Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general"*

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."

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- ✓ Artículo 2. De la política pública de participación democrática.
- ✓ Artículo 3. Mecanismos de Participación.
- ✓ 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.

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 2.2.22.2.1 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".

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024		Cód. Proyecto: NA		Página 6 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez		24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona		Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022					

3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2023

3.1. Resultados Autodiagnóstico MIPG-DAFP:

Con corte a diciembre de 2023, la CRC aplicó nuevamente el autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas, obteniendo el siguiente Resultado:

Gráfica 1. Resultado del autodiagnóstico de la Rendición de Cuentas 2023

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	98,8
	Nivel perfeccionamiento

Niveles Autodiagnóstico

0-50: Nivel Inicial

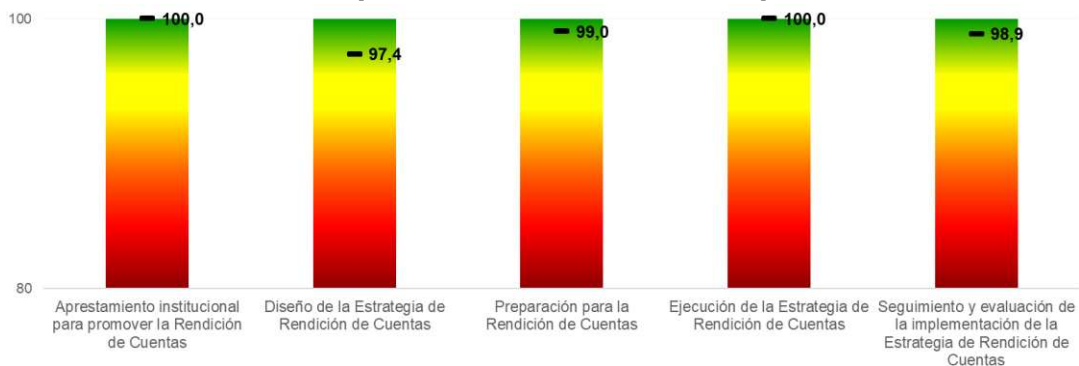
51-80: Nivel consolidación

81-100: Nivel perfeccionamiento

Fuente: Herramienta de autodiagnóstico del DAFP.

Se obtiene una calificación de 98,8 en una escala de 0 a 100¹ en un nivel de perfeccionamiento, mostrando un margen de mejoramiento. Comparado con el autodiagnóstico efectuado con corte a diciembre de 2022 se evidencia que se mantiene en el nivel de perfeccionamiento de acuerdo con los resultados: 2022: 99,1 y 2023: 98,8.

Gráfica 2. Calificación por cada uno de los cinco componentes evaluados



Fuente: Herramienta de autodiagnóstico del DAFP

¹ Escala generada por la herramienta autodiagnóstico Rendición de Cuentas del DAFP.

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" y, "Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas", por ello para estas dos 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 tres etapas restantes se identifican oportunidades de mejora como:

- Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- Divulgar por diferentes medios la publicación del Programa de Transparencia y Ética Pública para comentarios, programa que incluye las actividades de gestión para la rendición de cuentas.
- 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 2023

Para el 2023 se definieron 16 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 regulatorios para discusión, Agenda Regulatoria, 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 a través del proceso de Gestión Organizacional y los reportes se realizaron en los informes de desempeño. 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, entre otros los siguientes:
 - ✓ Roaming Automático Nacional.
 - ✓ Portabilidad Numérica Móvil.
 - ✓ Ingreso y tráfico de Códigos Cortos.
 - ✓ Internet Fijo.
 - ✓ Televisión Cerrada.
 - ✓ Televisión por Suscripción.
 - ✓ Quejas de Servicios de Telecomunicaciones.
 - ✓ Tarifas de Servicios Móviles.
 - ✓ PQRS de Servicios Postales.
 - ✓ Internet Móvil.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 8 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relaciónamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Disponibilidad permanente del Asistente Virtual y efectividad en las respuestas, con un cumplimiento superior al 92%, así como la actualización de la base del conocimiento de dicha plataforma.
- Publicación del resultado de los indicadores de gestión para cada trimestre de la vigencia 2023.
- Publicación de proyectos regulatorios para comentarios del sector como: Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación; Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva; Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes; Revisión de la Metodología para la actualización de tarifas reguladas; Registro Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil.
- Publicación de la Agenda Regulatoria 2024-2025 para comentarios en octubre y documento definitivo en diciembre 2023.
- Realización de diferentes eventos como talleres y foros como: Validación de alternativas con Niños y Adultos en las ciudades Bogotá, Medellín, Cali, Villavicencio, Barranquilla y Cartagena; Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2022, Taller Audiovisual de Pluralismo – TAP enfoque de género, Foro propuesta regulatoria de Servicios Móviles, Foro de gobernanza, entre otros.
- Realización del 18º. Taller Internacional de Regulación “Tecnologías emergentes para transformar la economía y la sociedad”.
- Realización de capacitaciones como: Capacitaciones en asociación con NAISP en las ciudades de Bucaramanga, Pasto, Cali, Medellín, Paipa y Mocoa; así como capacitación con Vocales de Control sobre temas relacionados con Pluralismo Informativo con el apoyo de la Secretaría Distrital de Hábitat.
- Disposición de los cursos despliegue de infraestructura, Sandbox Regulatorio, Ritel, Desinformación y Audiovisual y, próximamente, creación de personajes plurales.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia la ejecución de las actividades planificadas para la vigencia 2023. En conclusión, se tuvo un cumplimiento del 100% de la estrategia establecida por la CRC en el 2023.

3.3. Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022.

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

- Se transmitió a través de 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 transmisión también se realizó a través de diferentes alternativas tecnológicas, entre ellos Redes Sociales como Facebook y X; asimismo vía streaming por la página Web de la entidad. El video completo se puede consultar en https://www.youtube.com/watch?v=Txi_YeWF5Q4

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 9 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Se respondieron preguntas de ciudadanos desde diferentes ciudades del país, al final de la audiencia. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia pública de la vigencia 2022 en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=Txi_YeWF5Q4.

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 2022, 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 por página web de la Entidad, Youtube, redes sociales como Facebook y X, 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.
- Para la transmisión se utilizó el lenguaje de señas, lo cual conlleva a la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.
- Se respondieron preguntas realizadas por ciudadanos. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que se publica en el micrositio de Rendición de Cuentas, junto con el informe ejecutivo.
- 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.
- Por ninguno de los canales que se transmitió y divulgó la Audiencia se presentaron comentarios sobre la misma.

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 transmitiendo el evento a través de las redes sociales ya que la divulgación por dichos canales es muy efectiva la divulgación de la gestión de la Entidad.
- Realización de 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.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 10 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

3.3.2 Espacios exitosos de Rendición de Cuentas.

De acuerdo con el Autodiagnóstico desarrollado para la evaluación de la rendición de cuentas del 2023, se pueden identificar espacios exitosos tales como los que se relacionan a continuación:

- 18º. Taller Internacional de Regulación “Tecnologías emergentes para transformar la economía y la sociedad”.
- Publicación de proyectos regulatorios para comentarios de los grupos de valor.
- Eventos de socialización de los estudios elaborados por la Entidad.
- Participación de los grupos de valor en los eventos.
- 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 2022.

3.3.3 Aspectos por mejorar:

- 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.
- Continuar insistiendo en la divulgación en medios de comunicación y con mayor antelación.
- Se debe hacer refuerzo telefónico y por correo electrónico (mailing) 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 2024

4.1. Contexto Organizacional frente a la relación con el ciudadano.

Fortalezas:

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

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 11 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- La entidad tiene plenamente identificados los grupos de valor a los cuales se debe dirigir. https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARAC_TERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf
- La CRC tiene identificados los espacios, canales y mecanismos que permiten desarrollar las diversas actividades de diálogo con la ciudadanía.
- La Comisión cuenta con el Plan Estratégico Institucional 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.
- La Entidad tiene claramente identificados los objetivos, retos, hitos e indicadores estratégicos y de gestión que permiten evaluar la gestión de la Entidad.
- La CRC 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.

Debilidades:

- Se continúa evidenciando 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.
- En el sector se tienen identificados escenarios que permiten la interacción con grupos de valor y de interés de la CRC, tales como (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.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 12 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relaciónamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- **Entorno Económico:** De acuerdo con las cifras reportadas por el DANE, la Inflación a diciembre de 2022 en Colombia queda alrededor del 13,12%, a noviembre de 2023 la inflación acumulada se sitúa en 10,15%. Este indicador es importante tenerlo mapeado ya 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 2024 se cuenta con un nuevo Plan de Desarrollo, en el artículo 15 contempla la rendición de cuentas como uno de los mecanismos para hacer seguimiento; adicionalmente el mencionado Plan contempla espacios de participación ciudadana para el fortalecimiento de temas como economía, ciencia, tecnología, paz, entre otros. Finalmente, se inician los ciclos de gobernabilidad de los nuevos alcaldes y gobernadores.

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 2022, la cual fue enfocada 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 valor.

https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf

Las siguientes definiciones se toman del documento "caracterización grupos de valor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf

- Ciudadanía:** *Se encuentra en este grupo de valor la ciudadanía en general que son usuarios de los servicios que regula la CRC (Comunicaciones – Internet, Telefónica fija y móvil, Internet fijo y móvil-, TV por suscripción, TV abierta, TV comunitaria, Radio y Servicios Postales) y que incluye a los diversos grupos etarios, etnias, personas con necesidades especiales, entre otros; y las personas naturales que han realizado trámites, requerimientos, consultas, observaciones o que han participado en capacitaciones y eventos de la CRC.*
- Estado:** *Se evidencia la predominancia del MinTIC en el grupo de valor de Estado, con un peso del 30% de la muestra. Cerca de 6 de cada 10 participantes del grupo de valor de estado son de algún Ministerio. Entre las otras entidades destacan las Alcaldías y sus Secretarías y las Entidades de Control. Cabe destacar que en total se evaluaron 8 diferentes tipos de entidades, lo cual evidencia una adecuada pluralidad en la muestra recolectada (Ministerio TIC, otros Ministerios, Alcaldías, Entidades de Control, Gobernaciones, Presidencia y Dependencias, Departamentos Administrativos, Rama Judicial).*

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 13 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- c. **Sectores Regulados:** *De este grupo de valor hacen parte empresas de todos los sectores que regula la CRC, con mayor predominancia de las empresas de telecomunicaciones, en línea con el peso mayoritario que tienen estas en el universo de empresas del sector regulado de la CRC. (Telecomunicaciones, Operadores Radio, Operadores de Televisión Comunitaria, Operadores de Televisión Abierta, Operadores Postales).*
- d. **Sectores No Regulados:** *Hacen parte de este grupo de valor empresas de diversos sectores económicos, con mayor preponderancia de empresas de vivienda y seguridad privada, transporte masivo y fabricación/comercialización de equipos.*
- e. **Gremios y Asociaciones:** *Este grupo está compuesto, la mayor proporción (75%) de la muestra del grupo de valor de Gremios y Asociaciones corresponde a agremiaciones /asociaciones sectoriales, mientras que un 25% corresponde a Organizaciones de defensa ciudadana.*
- f. **Prensa:** *Hacen parte todos los medios de comunicación, prensa, radio, televisión, digital con mayor representatividad en las ciudades de Cartagena, Bogotá, Cajicá, Villavicencio y Barranquilla.*
- g. **Academia:** *Son Instituciones Educativas a Nivel regional y nacional (universidades).*
- h. **Entidades Internacionales:** *se refiere a reguladores de otros países y organismos especializados como UIT, OCDE, CITEL, etc.*

4.4. Objetivo General

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

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 14 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			


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 Único de Rendición de Cuentas -MURC-, los elementos fundamentales que se deben tener en cuenta para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas son: la información, el diálogo y la responsabilidad, las cuales en el mencionado manual se definen de la siguiente manera:

Información

	<p><i>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.²</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>
--	---

² 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>

	<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.³</i></p>
---	--

4.6. Relación general de acciones para la Rendición de Cuentas en la vigencia 2024

Mecanismo de realización	Actividad
Redes Sociales	Publicar información relevante de la Gestión de la CRC a través de Facebook, X, 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. Actualización periódica de la base del conocimiento.
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.
Informes de Gestión	Publicar el informe de gestión de la CRC de la vigencia 2023 en la página Web de la Entidad, así como el informe al Congreso de la legislatura correspondiente.
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 programen otras entidades para la divulgación de información a la ciudadanía,

³ Ibid.

	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 2025-2026, para análisis y 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, 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 y los temas de interés 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, 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 desarrollados en la CRC.
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 Hábitat de Bogotá y otros escenarios como NAISP.
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 2023	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 Programa de Transparencia y Ética Pública y del Plan de Acción para la vigencia 2024, de manera trimestral, así como a través de la matriz de actividades (Documento anexo a la presente estrategia)

Los resultados obtenidos del seguimiento a las acciones servirán de insumo para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2025.

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 que se establezca para el año 2024.
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 2024 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Cód. Proyecto: NA	Página 18 de 18	
Yamile Mateus – Olga Rodríguez	24/01/2024	Revisado por: Sandra Villabona	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			