



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

Coordinación de Planeación y Gestión

Coordinadora: Sandra Villabona Duque

Líder: Olga Rodríguez

Enero 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MARCO NORMATIVO	4
ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	8
1. APRESTAMIENTO	8
2. DISEÑO	13
3. PREPARACION DE LA ESTRATEGIA.....	16
4. EJECUCION DE LA ESTRATEGIA	19
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA	20
6. PRESUPUESTO	20
ANEXO	20

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 2 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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 2025, la cual tiene como propósito divulgar la gestión de la CRC por medio de la generación de 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 para la vigencia 2025, refleja los compromisos de la entidad en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, *“El Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC”*, y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La rendición de cuentas requiere acciones de información y de diálogo, esto implica la necesidad de fomentar un gobierno abierto a la ciudadanía que mejore la confianza en las instituciones y genere valor público, a través de estrategias y mecanismos basados en los pilares de la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas permanente, la colaboración y la innovación, estrategias necesarias para la construcción de inteligencia colectiva, para facilitar la vigilancia ciudadana de los recursos públicos, volver útil y aprovechable la información pública e implementar servicios orientados a una mejor experiencia del usuario.

Así mismo, entendemos la rendición de cuentas como un proceso que involucra a toda la Entidad, que no se limita a un evento específico, sino que incluye varios momentos y espacios entre los grupos de valor y la entidad.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 3 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia:

- 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 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

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 4 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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.

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

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 5 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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.”

- 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”

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 6 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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 2025	Código: NA	Página 7 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con los referentes citados -definiciones y el marco normativo-, la construcción y ejecución de la estrategia se estructura en una ruta metodológica de cinco etapas:

Gráfica 1. Etapas Estrategia de Rendición de Cuentas



Fuente: DAFP

1. APRESTAMIENTO

Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, por medio del análisis de resultados de la evaluación de la estrategia de la vigencia anterior, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

1.1 Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024

Como parte fundamental de la evaluación de la estrategia se realizó el autodiagnóstico de rendición de cuentas de la vigencia 2024, empleando la herramienta del Departamento Administrativo de la Función Pública, - DAFP, cuyo resultado se muestra por medio de la siguiente gráfica:

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 8 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Gráfica 2. Resultados Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024

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: Gráfica de herramienta de Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024. 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	2019	2020	2021	2022	2023
Aprestamiento Institucional para promover la RC.	92,1	95,7	100	100	100
Diseño de Estrategia de rendición de Cuentas.	94,7	94,2	98,9	100	100
Preparación para la Rendición de Cuentas.	96,3	94,0	95,2	98,1	98,1
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	82,3	96,4	100	100	100

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 9 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	88,8	95,6	97,8	97,8	98,3
General	92,4	94,8	97,8	99,1	99,2

Fuente: Elaboración propia CRC

A nivel general, de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico se puede evidenciar que en materia de Rendición de Cuentas la CRC está en un nivel de perfeccionamiento¹, sin embargo, se deben generar acciones en aquellos aspectos en los cuales se encuentran brechas, como, por ejemplo:

Tabla 2. Aspectos por mejorar de acuerdo con el Autodiagnóstico 2024

Etapa	Categoría	Actividad
Preparación para la Rendición de Cuentas	Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.	Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas en espacios institucionales.
	Convocar a los ciudadanos y grupos de valor para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas.	Socializar con los ciudadanos y grupos de valor identificados la estrategia de rendición de cuentas.

Fuente: Elaboración propia CRC

Teniendo en cuenta que consecutivamente en los dos últimos periodos de evaluación de la Audiencia se observaron los mismos aspectos a mejorar, es necesario buscar mecanismos diferentes para la difusión tanto de la estrategia como de los informes de rendición de cuentas, esto con el fin de aumentar la participación de los grupos de valor en estos espacios.

¹ Calificación establecida por la herramienta de autodiagnóstico de la gestión de la rendición de cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública.



Para el 2024 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.

Las recomendaciones y observaciones finales de la evaluación de la estrategia 2024 fueron las siguientes:

- Se sugiere segmentar los públicos agrupándolos en categorías menores por intereses y necesidades a partir de sus preocupaciones y sus expectativas como grupo poblacional, e identificar los mecanismos incluidos en la estrategia que son de su interés. Así mismo, identificar los requerimientos de los grupos sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para la entrega de información, el desarrollo de diálogo y el seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados.
- Se recomienda que la identificación y priorización de la información publicada o proporcionada a los grupos de valor se realice con base en los indicadores de resultados y productos del Plan Estratégico Institucional.
- Para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas es importante determinar las actividades que impacten o estén relacionadas con cada uno de los elementos definidos en el Manual Único de Rendición de cuentas – MURC (Elemento de información, elemento de diálogo, elemento de responsabilidad), de tal manera que sea específica su realización, impacto y objetivo.
- Para formular la Estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2025 se recomienda diseñar el cronograma, previa identificación de las diferentes etapas y las actividades del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2024 y especificar los responsables de cada actividad y las fechas de seguimiento.
- Para realizar un seguimiento adecuado, el objetivo y los objetivos específicos deben estar establecidos en la Estrategia de Rendición de Cuentas para determinar su cumplimiento.
- En la página web de la entidad, habilitar un vínculo que conecte con la información asociada al evento de rendición de cuentas, tales como el informe de gestión y resultados del período respectivo, la estrategia para la rendición de cuentas, el cronograma, el formato de preguntas, boletines de prensa, las invitaciones a participar en los eventos y demás publicaciones relacionadas. A través de las redes sociales, habilitadas de manera permanente, informar a la comunidad la forma de participar con propuestas, inquietudes y sugerencias; igualmente comunicar el día, lugar y hora de la realización del evento programado.
- Realizar un diagnóstico a partir de las dificultades y fortalezas presentadas en los procesos de rendición de cuentas de vigencias anteriores que permitan plantear oportunidades de mejora frente a la estrategia de rendición de cuentas.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 11 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Mantener espacios de diálogo con los diferentes actores promoviendo espacios de confianza y fortaleciendo la relación con los ciudadanos, grupos interesados y grupos de valor.
- Mantener dentro de la estrategia de rendición de cuentas las temáticas implícitas en la encuesta FURAG, que establece los lineamientos generales para integrar la planeación y la gestión pública.

1.2 Contexto Organizacional frente a la relación con el ciudadano

Fortalezas:

- La entidad tiene plenamente identificados los grupos de valor a los cuales se debe dirigir.
- 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, entre otros).

Amenazas:

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

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 12 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

2. DISEÑO

En esta etapa se definen las actividades concretas para realizar el proceso de rendición de cuentas tomando como base las recomendaciones consideradas en la etapa de aprestamiento.

2.1.1. 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, 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.

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 la interacción entre la Comisión y los ciudadanos.

2.1.2. Grupos de valor

La Comisión pretende llegar a agentes del sector, Entidades del Estado, Proveedores de Redes y Servicios, Operadores Postales, Operadores de Televisión, Televidentes, Academia, Vocales de Control, Asociaciones de Ciudadanos, ciudadanos en general, periodistas y usuarios que han tenido contacto con la CRC, grupos que se encuentran definidos en el documento: Caracterización de los grupos de valor, publicado en la página web de la Entidad: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-301224.pdf

2.1.3. Participación Ciudadana

En la política de participación ciudadana publicada para comentarios en la página web de la entidad en el siguiente link <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/participacion-ciudadana/crc-publica-para-comentarios-politica-transparencia-participacion>, se entiende la participación ciudadana como un proceso de interacción, directa o indirecta, entre la administración pública y la ciudadanía que buscan 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 de la CRC.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 13 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

2.1.4. Mecanismos de Participación

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana aplicables a la entidad y que se han establecido con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus grupos de valor, para lo cual la CRC estableció diferentes medios como son: el presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales se puede acceder a la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de la regulación.

Presencial: es el medio que permite el contacto directo con los grupos de valor y la entidad para dar a conocer información de interés, socializar los proyectos y estudios regulatorios y recibir peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera verbal, escrita y por correo postal.

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.	Check List 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 Relacionamento de Agentes, 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:	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 14 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Canales digitales: dispuestos por la Entidad a sus grupos de valor para atender sus solicitudes y dar a conocer toda la información de la Entidad.

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción	Formatos establecidos
Virtual	Formulario en línea para remitir solicitudes, quejas y reclamos	https://www.crcm.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 estrategia de rendición de cuentas	https://tramite.scrcom.gov.co/tramites/comun/quia.xhtml?tit=&subt=&tram=gOJRPmg37a6XLFeWMRLKOO==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiv
Virtual	Página Web	https://www.crcm.gov.co/es https://tramites.scrcom.gov.co/tramitesCRC	Permanente		https://www.crcm.gov.co/es https://tramite.scrcom.gov.co/tramitesCRC
Virtual	Asistente Virtual	https://asistentevirtual.crcm.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.crcm.gov.co/agenti/views/login.html?011023

Telefónico: Medio de comunicación verbal vía telefónica, través del cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.


Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 15 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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			Formularios dispuestos por el Centro de Contacto


3. PREPARACIÓN DE LA ESTRATEGIA

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:

Información


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

Diálogo

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

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 16 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Responsabilidad

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

A continuación, se relacionan los mecanismos de realización y divulgación y las actividades que componen la estrategia 2025 y el objetivo concerniente a cada una de ellas, señalando los componentes que impacta:

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	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. 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.			
Informes de Gestión	Publicar el Informe de Gestión de la Vigencia 2024 y cargarlo en el SIRECI. Enviar y publicar el Informe al Congreso 2024 - 2025.			
Logros e Hitos de la Entidad	Divulgar los logros e Hitos de la Gestión de la CRC.			

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 17 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Foros Regionales	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.			
Documentos regulatorios para discusión	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudios y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios. Publicar el documento de respuesta a 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 2026-2027, para análisis y comentarios y posteriormente el documento de respuesta a los comentarios recibidos.			
Mesas de trabajo virtuales de temas regulatorios	Realizar mesas de trabajo virtuales y/o presenciales con los grupos de valor, para dar a conocer la normatividad en materia de regulación y socializar los proyectos regulatorios expedidos.			
Taller Académico	Realizar el 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-Curso virtual	Brindar a la ciudadanía y a los regulados cursos virtuales, sobre temas relacionados con las funciones de la CRC, a través de "Aula CRC".			
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.			

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 18 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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.			
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 2024	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año 2024.			

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.

4. EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

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.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 19 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- ✓ Definir de 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.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA

De acuerdo con el lineamiento dado en el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC, se realizará el seguimiento periódico de los componentes y objetivos planteados en la estrategia definida, para ello se empleará un formato de diligenciamiento trimestralmente (anexo al presente documento), en donde se realizará el monitoreo a cada una de las actividades.

6. PRESUPUESTO

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

- ✓ 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 2025. 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.
- ✓ Las capacitaciones al equipo de trabajo están contempladas en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad.

ANEXO

Matriz de estrategia de Rendición de Cuentas 2025 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Código: NA	Página 20 de 20
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 29/01/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025