



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Estrategia de Rendición de Cuentas 2022

Dirección Ejecutiva
Líder: Zoila Vargas Mesa.

Enero 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

Estrategia de Rendición de Cuentas 2022	3
1. Introducción.....	3
2. Normatividad aplicable	3
3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2021.....	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. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2021	15
4.7. Seguimiento y control de las acciones	16
5. Presupuesto.	17
6. Anexo	17

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 2 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Estrategia de Rendición de Cuentas 2022

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 2022, 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 2022 y Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 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 2022 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 (dependiendo de las disposiciones de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional).
- ✓ Espacios generados por otras entidades como la SIC, Secretaría del Hábitat.
- ✓ Redes Sociales. (Webinar, Facebook live, twitter, 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 como RPU.
- ✓ Videos para dar a conocer Temas Regulatorios y de la ejecución 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 2021.
- ✓ Programa periódico por Redes Sociales y 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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- ✓ 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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 4 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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.
- ✓ 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.

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

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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”

3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2021

3.1. Resultados Autodiagnóstico MIPG:

Con corte a diciembre de 2021, la CRC aplicó nuevamente el autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas, obteniendo el siguiente Resultado:

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 6 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			



modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	97,8
	Nivel perfeccionamiento

Niveles Autodiagnóstico

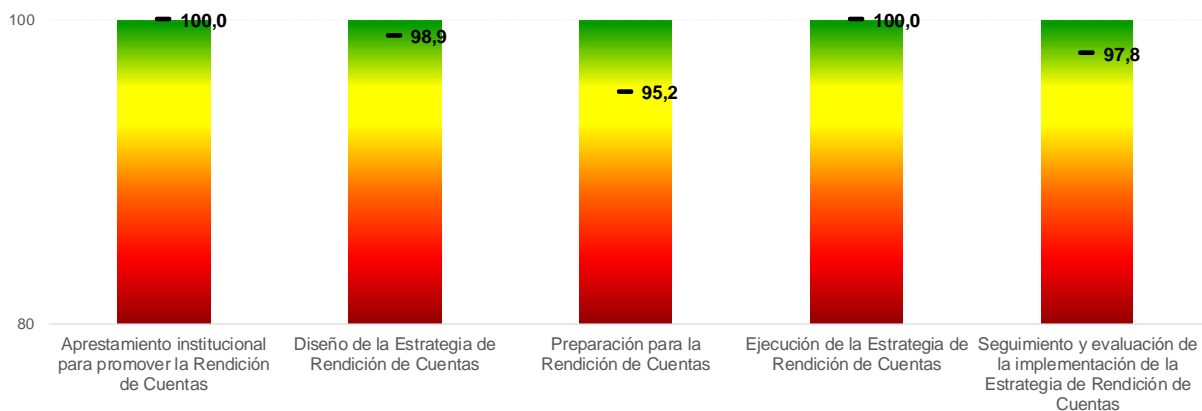
0-50: Nivel Inicial

51-80: Nivel consolidación

81-100: Nivel perfeccionamiento

Se obtiene una calificación de 97,8 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 94,8 en el inicial a 97,8 con corte a 31 de diciembre de 2021.

A nivel de calificación por cada uno de los cinco componentes evaluados se evidencia:



Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

De acuerdo con los resultados por etapas la de 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 en 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, entre otras.

El autodiagnóstico muestra que en las tres 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 2021 se definieron 15 actividades para ejecutar a través de mecanismos de realización y divulgación, como: Redes Sociales, Asistente Virtual, Indicadores de Gestión, Foros, Ferias, Publicación de documentos y proyectos regulatorios, 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 realizadas, 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 promedio de 92%.
- Publicación del resultado de los indicadores de cada trimestre de la vigencia 2021.
- Realización de ferias virtuales de servicio al ciudadano en ciudades de Dibulla, Sardinata y San Jacinto.
- Publicación de proyectos regulatorios para comentarios del sector como: Análisis del mercado de envíos masivos. Revisión de Régimen de Acceso, Uso e Interconexión. Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia. Revisión de las condiciones de calidad de servicios de Telecomunicaciones.
- Publicación de la Agenda Regulatoria 2022-2023.
- Realización de diferentes eventos como talleres, foros como: Talleres Audiovisuales de Pluralismo. Capacitación nuevo Sistema de Contribución, Foro sobre Convocatorias CRC - Minciencias. Foros Académicos Universidad Externado de Colombia y CRC (¿Qué contenidos audiovisuales ven los niños, niñas y adolescentes? Nuevos mecanismos de protección en materia de medios audiovisuales)
- Realización del 16º. Taller Internacional de Regulación.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 8 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Realización de capacitaciones como: Capacitación NAISP y capacitación Directa CRC con Vocales de Control sobre marcación única.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia la ejecución de las actividades planificadas para la vigencia 2021. En conclusión, se tuvo un cumplimiento del 100% de la estrategia establecida por la Comisión en el 2021.

3.3. Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020.

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 del Canal Institucional y 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://www.youtube.com/watch?v=hj2wsKaokpw&t=22s>.
- 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 2020 en el siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=hj2wsKaokpw&t=22s>, 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 2020, 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 la presentación general de la audiencia se incluyeron todos los temas solicitados por en la encuesta de sondeo realizada en los meses de mayo y junio.
- Por la situación de emergencia mundial generada por el COVID 19 y en cumplimiento de las medidas preventivas expedidas por el Gobierno Nacional, no se tuvo asistencia presencial, pero se brindaron diversas alternativas virtuales como transmisión en vivo por Canal Institucional, página web de la Entidad, redes sociales como Facebook y Twitter.
- Se realizaron mesas preparatorias a la Audiencia, en las cuales se convocó a diferentes grupos de valor de la CRC a participar a través de los diferentes medios establecidos, con apoyo de la Secretaría del Habitat de Bogotá, NAISP y una mesa directa programada por la CRC con los Vocales de Control.
- Se suministró un espacio en un canal de televisión pública para la transmisión en vivo y la utilización del lenguaje de señas, lo cual conlleva a la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 9 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Se respondieron preguntas de ciudadanos desde diferentes ciudades del país. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que publica en el micrositio de Rendición de Cuentas, junto con el presente informe.
- La CRC dispuso un código QR para que los participantes calificaran el evento. Se tuvo una interacción de 29 personas obteniendo el siguiente resultado:

Satisfacción General 4,89

También se indagó por los siguientes temas:

Convocatoria	Claridad	Respuestas	Cumplimiento Agenda
4,75	4,86	4,79	4,75

Se obtuvo un resultado en un nivel de muy alto y no se presentaron comentarios negativos sobre el desarrollo de la audiencia.

- 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 un canal de TV nacional.
- 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.
- Los espacios de mayor éxito en la vigencia 2021 fueron los virtuales y el programa CRC al Día.

3.3.2 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.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 10 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- 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 no obstante se debe buscar una mayor respuesta a dicha encuesta.

4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2022

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 y continúa vigente para la vigencia 2022, no obstante, en el cuarto trimestre del presente año se realizará revisión y de ser necesario se hará actualización a la caracterización de usuarios.
- 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 e indicadores para evaluar la Rendición de Cuentas.
- Definición de 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:

- 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.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 11 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- 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.
- Año electoral tanto a nivel de la rama legislativa como de elección de presidente de la república. Cambios que se verán reflejados a partir del 20 de julio en la rama legislativa y 7 de agosto con el cambio de presidente.

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 fue de 5,62%, indicador que permite establecer entre otros el aumento en algunos bienes y servicios y realizar análisis de comportamiento económico de la población. Así mismo, la tasa de desempleo en el país en la misma vigencia se ubica alrededor del 10.8% a noviembre de 2021, resultado que disminuyó comparado con el noviembre 2020 que fue de 13,3%.
- **Entorno Político:** A partir del 29 de enero de 2022 inicia la Ley de Garantías es decir que se aplican restricciones especialmente en el tema contractual, por el proceso electoral para la elección de presidente y vicepresidente de la república.

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:

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 12 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- 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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 13 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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.

4.6. Relación general de acciones para la Rendición de Cuentas en la vigencia 2022

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 2021 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, teniendo en cuenta los picos que puede presentar la Pandemia del COVID 19.
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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 15 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

	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. (Ejemplo RPU o sus modificaciones). Se incluye la actividad "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 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	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	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

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 16 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

del Plan de acción, 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 2022.

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 2022 de la Comisión de Regulación de comunicaciones.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 17 de 17	
Yamile Mateus	24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coord. Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			