



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

INFORME EJECUTIVO DE EVALUACIÓN AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA CRC - VIGENCIA 2023

Coordinación de Planeación Estratégica

Coordinador: Sandra Villabona Duque

Líder: Olga Rodríguez

Agosto de 2024

INTRODUCCION

La Comisión de Regulación de Comunicaciones en el marco de su estrategia de rendición de cuentas y como parte de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, realiza la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la cual tiene por objeto permitir a los grupos de valor y de interés acercarse a la gestión institucional y misional de la CRC, contribuyendo a la generación de confianza y comunicación con los ciudadanos y, sirviendo además de insumo para generar acciones de mejora que impacten en el quehacer de la CRC.

Con la ejecución de la Audiencia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones da cumplimiento a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, relacionados con la Democratización y Control Social de la Administración Pública y la normativa vigente relacionada.

Para la planeación y ejecución del ejercicio de participación, se toma como herramienta "El Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC", el cual brinda herramientas, experiencias, lineamientos y recomendaciones metodológicas para el desarrollo de la actividad.

1. GENERALIDADES

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un mecanismo para fomentar la confianza del Gobierno, del sector privado y de la sociedad en general, con el fortalecimiento de la práctica democrática de exigir y rendir cuentas en el manejo de los recursos públicos. Involucrar a la ciudadanía contribuye a enfocar los proyectos, planes de acción y programas institucionales, a las necesidades y demandas de la comunidad en general. Estos espacios permiten informar no solo los avances y resultados de metas de gestión, sino también los obstáculos, oportunidades de mejora y las justificaciones de sus actos y decisiones tomadas, en donde es necesario asegurar el acceso previo de la ciudadanía a la información.

Con base en la Ley 489 de diciembre de 1998, capítulo 8, artículo 32: "Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen el deber de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".

1.1. Normatividad vigente en materia de Rendición de Cuentas

- 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".
- Conpes 3654 de 2010 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 2 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



- Conpes 3785 de 2013 *"Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano"*.
- Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Democratización de la Administración Pública (Estatuto Anticorrupción), *"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"*.
- Decreto 1499 de 2017, capítulo 2, artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, numerales 7 y 8; Políticas relacionadas con el Servicio al Ciudadano y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. MIPG.
- Para el desarrollo de la Audiencia, la CRC se basó en *"El Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC"* expedido en febrero de 2019 por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Ley 1437 de 2011 Art. 3 Numeral 6. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se resalta el principio de participación, para la promoción y atención de las iniciativas de los ciudadanos, las organizaciones y las comunidades para apoyar entre otros procesos los de control y evaluación de la gestión pública.
- Ley 1757 de 2015. Artículo 110. - Obligaciones del Estado - *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*.
- Manual de Gobierno Digital, para maximizar el uso de las TIC y brindar a los ciudadanos, comunidades y organizaciones mejores herramientas tecnológicas que hagan más eficientes los procesos participativos.
- Autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas de MIPG con corte al 31 de diciembre de 2023.E
- Plan de Acción y Hoja de Ruta Anticorrupción y de Atención al Ciudadano diseñados al interior de la CRC para la Vigencia 2023.
- Estándares Mínimos del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo.

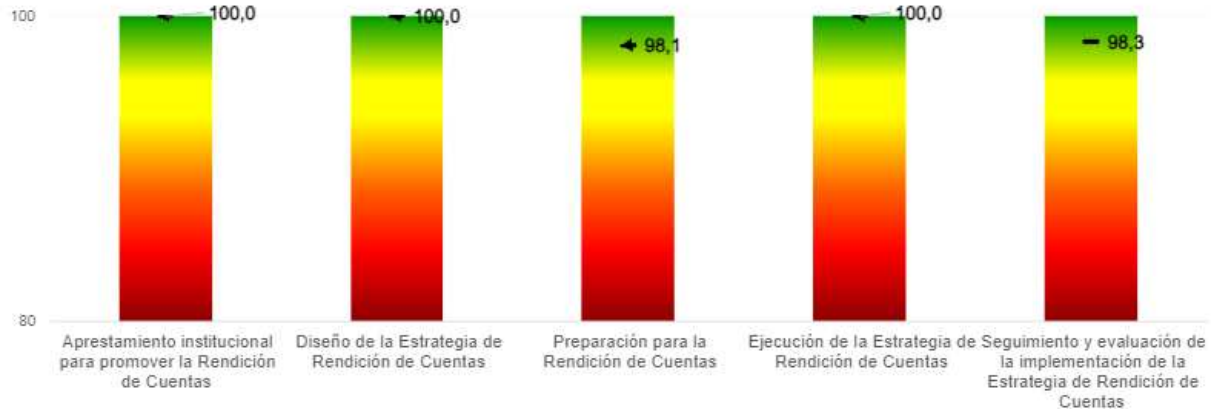
2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

2.1. Diagnóstico y definición de la estrategia de rendición de cuentas

En enero de 2024 se elaboró la estrategia de rendición de cuentas de la CRC, la cual incluyó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, correspondiente a la vigencia 2023. Para dicha estrategia se tomó el resultado del autodiagnóstico de la gestión de Rendición de Cuentas en el año anterior, el cual arrojó los datos que se muestran en la siguiente gráfica:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 3 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Resultados Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2023



Fuente: Gráfica de herramienta de Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2023. 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
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 2023

Etapas	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 tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.
	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas.	Socializar con los ciudadanos y grupos de interés 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 interés en estos espacios.

Así mismo, en el mes de marzo del presente año, se elaboró la Estrategia específica para llevar a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas, en la cual se tienen en cuenta los aspectos que se relacionan a continuación:

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

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 5 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

1. Objetivo y grupos de valor y de interés:

Brindar a los grupos de valor y de interés de la CRC un espacio de interlocución donde se dé a conocer la gestión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones durante la vigencia 2023, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, como un acto de transparencia y en cumplimiento de la Política Pública de consolidar una cultura de apertura de la información y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, definida en el Conpes 3654 de 2010.

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.crcom.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf

2. Modalidades de participación:

A continuación, se describen las diferentes formas de participación que la CRC definió para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023.

a. Redes Sociales CRC: Transmisión a través de las redes sociales de la Entidad.



b. Streaming: Página Web: Transmisión a través de la página Web de la Entidad. <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio>

3. Logística:

En la planeación inicial se determinó la realización de la audiencia pública en el mes de julio para contar con los elementos suficientes para un correcto desarrollo y dada la priorización de actividades internas en los meses anteriores.

a. Equipo de trabajo interdisciplinario para desarrollar el ejercicio:

Liderazgo General: Zoila Vargas, Mariana Sarmiento y Sandra Villabona.

Ejecución de la presentación: Directora Ejecutiva y Comisionados.

Evaluación: Mario Jiménez, coordinador de Control Interno.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 6 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Presentación: Coordinadores Grupos Internos de Trabajo – Compilación: Relacionamiento con Agentes y Planeación Estratégica.

Diseño presentación y piezas: Erik Barbosa, Diseño Gráfico.

Redes Sociales: Juan Camilo Peña.

Página Web: Juan Manuel Velasco.

Plataforma: Contrato Operador Logístico – UT VISION CRC 2024

Prensa: Rocío Quinche.

Apoyo General: Yamile Mateus, Sandra Angarita, Olga Rodríguez.

b. Incentivos:

- ✓ **Mesas preparatorias:** Como preámbulo a la realización de la audiencia pública, la Entidad programa reuniones o mesas preparatorias donde se tratan temas específicos de la función de la Comisión.
- ✓ **Encuesta en la página web:** Con el fin de generar inclusión de los grupos de valor en el proceso de planificación de la audiencia, la CRC publica en su página web una encuesta, para que los ciudadanos participen en la definición de la agenda y los temas a tratar en el desarrollo del evento; así mismo para recibir comentarios sobre posibles oportunidades de mejora y aquellos aspectos positivos que perciben de la Entidad.
- ✓ **Encuestas en punto de atención físico:** dado el bajo número de personas que en anteriores oportunidades han diligenciado la encuesta virtual, para esta vigencia se implementó la opción de diligenciamiento en el punto de atención físico al ciudadano, logrando un incremento en la participación.

c. Convocatoria:

- ✓ **Página Web de la CRC:** En la página Web de la Entidad, con un mes de antelación a la fecha definida de realización de la audiencia, se publica un aviso con la información básica, invitando a participar en la audiencia.
- ✓ **Correos electrónicos:** Se enviaron correos masivos con la información de la convocatoria a través de los registros en las bases de datos con los que cuenta la CRC.
- ✓ **Redes Sociales:** En la programación de la parrilla de contenidos se incluye el diseño de piezas de convocatoria para asistir o seguir el evento online.
- ✓ **Divulgación Medios:** Se busca divulgación a través de:
 - Emisoras comunitarias y otras como las de la Policía Nacional y el Ejército Nacional.
 - Gestión de publicaciones en medios nacionales y regionales.
 - Gestión de publicaciones en medios locales y portales de internet.
 - Divulgación mensajes institucionales.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 7 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

d. Presupuesto:

Los recursos para el desarrollo de la Audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2023 están dispuestos a través del operador logístico UT VISION CRC 2024, bajo la supervisión de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes y los demás recursos corresponden al normal funcionamiento de la CRC.

4. Evaluación:

Un mes después de la realización de la Audiencia se publica en la página web de la Entidad el informe ejecutivo de esta, el cual contiene toda la información cualitativa y cuantitativa de la realización de la audiencia. Igualmente, contiene la evaluación de la satisfacción de los participantes, información que sirve de entrada para el plan de mejoramiento para la audiencia de la vigencia 2024.

Ahora bien, como se manifestó en el numeral 3, literal b, uno de los incentivos de participación previo a la realización de la Audiencia que brinda la CRC a los grupos de valor y de interés es que, a través de la publicación de una encuesta, los ciudadanos interesados pueden seleccionar y sugerir los temas que desean que se presente en la audiencia, por ello la Comisión publicó en sus redes sociales dicha encuesta en el mes de mayo de 2024:

Evidencia 1. Logo y Encuesta temas para Audiencia de Rendición de Cuentas



Fuente: Publicación cuenta X CRC

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 8 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Audiencia de Rendición de Cuentas CRC Vigencia 2023

Tenga en cuenta que con esta encuesta la CRC entiende que usted autoriza que tratemos sus datos personales, con el fin de: i) invitarlo a los eventos organizados por la CRC, ii) mantener la seguridad del evento y sus asistentes iii) verificar la asistencia del público, iv) enviarle información de interés emitida por la CRC, v) certificar su asistencia a este evento, en caso de que lo requiera. Para estos efectos, la CRC podrá almacenar, custodiar, compartir, informar, verificar, procesar, modificar, actualizar, generar estadísticas, aclarar y transmitir la información personal a todas aquellas entidades públicas o privadas que, de acuerdo con la normatividad o las relaciones contractuales vigentes, deban o puedan acceder a la misma.

Para conocer y ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, eliminación o supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de su autorización, cuando proceda, la CRC lo invita a leer su política de protección de datos personales en el siguiente link:

<https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/Politica-de-Tratamiento-Info-Personal.pdf>

El objetivo de la presente encuesta es conocer los temas de mayor interés para los grupos de valor e interés desarrollados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el año 2023, los cuales serán incluidos en la audiencia de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo en los próximos meses.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que lleves hecho. [Más información](#)

Fuente: Página Web CRC

<https://forms.gle/7yz5L1yySamnTJ7r5>

La encuesta fue divulgada a través de la página web de la Entidad y se obtuvo respuesta de 52 personas identificadas en los grupos de valor y de interés de Ciudadano, Operador y Estado, quienes indicaron que los temas que les interesaría ver referidos en la Audiencia son los que se relacionan a continuación:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 9 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



TEMAS REGULATORIOS

- Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad.
- Estudio sobre apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación.
- Medición de calidad como dimensión de la competencia.
- Revisión de las condiciones de la portabilidad numérica móvil.
- Implementación de la medición de calidad de datos móviles a través de los teléfonos inteligentes de los usuarios.
- Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones.
- Revisión de la metodología para la actualización de tarifas reguladas.
- Techo para tarifas de compartición de infraestructura pasiva.
- Despliegue de infraestructura acreditación de municipios libres de barreras.
- Estudio de esquemas técnicos que promueven la conectividad en Colombia.
- Implementación de las medidas de acceso e interconexión.

TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES, GESTIÓN INTERNACIONAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

- Atención Trámites y Consultas.
- Canales de Atención.
- Participación Nacional e Internacional de la CRC.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Informes de gestión.
- Plan de Ruta Datos abiertos y Sistemas Información.
- CRC en medios de comunicación.
- Oferta de Información en Canales presenciales.

GESTIÓN HUMANA

- Programas y planes de bienestar y capacitación.
- Planta de personal: Manuales de funciones, salarios.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

- Contratación.
- Sistema de gestión documental.

GESTIÓN FINANCIERA

- Contribución a la CRC.
- Presupuesto, estados financieros, ejecución presupuestal.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 10 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- Proyectos de inversión / plan de compras.

Los temas antes relacionados fueron incluidos dentro de los temas a tratar en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

En esta misma encuesta se recibieron comentarios sobre aspectos positivos de la CRC, entre ellos:

- La pronta respuesta de las solicitudes de información.
- La socialización de las nuevas medidas regulatorias.
- La difusión de información de interés

2.2. Convocatoria y Divulgación de la Audiencia

La convocatoria se realizó a través de la página Web y redes sociales y no fue necesario realizar inscripción para su participación, dado que no se realizó de manera presencial.

a. Logo:

Se mantuvo el símbolo para que gráficamente la Entidad mostrara cercanía y cumplimiento con el ciudadano, solo se le incluyó la vigencia. Con dicho logo se diseñaron todas las piezas utilizadas para la convocatoria.

Evidencia 2. Logo de la Audiencia



Fuente: Creación propia Diseñador Gráfico CRC.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 11 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

b. Página Web:

El 18 de julio de 2024, se publicó la convocatoria en el portal Web de la Entidad junto con el formulario de inscripción.

Evidencia 3. Convocatoria en página Web



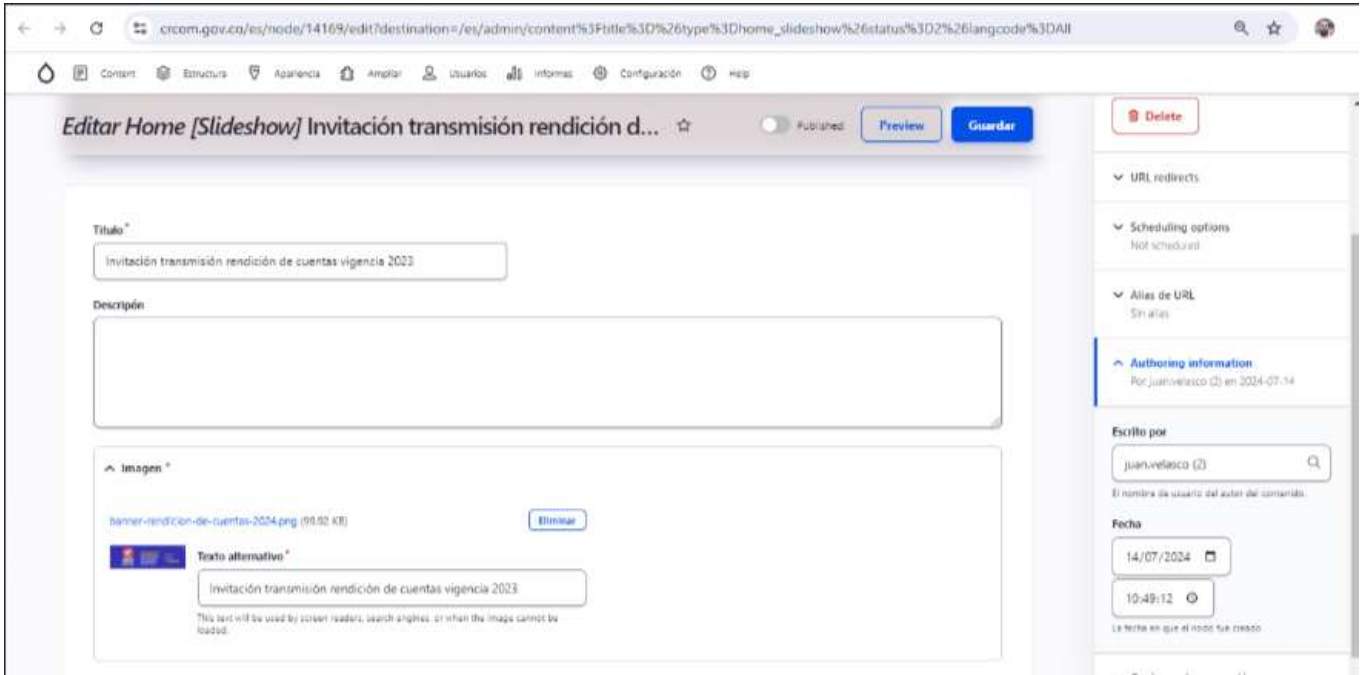
Fuente: Banner de convocatoria página Web CRC



Fuente: Banner de convocatoria página Web CRC

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 12 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Evidencia 4. Formulario de Inscripción



Fuente: Formulario de inscripción del programador de la página Web CRC.
<https://www.crcm.gov.co/es/node/14169>

c. Redes Sociales:

Se efectuó convocatoria a través de redes sociales durante los días anteriores a la realización de la audiencia como se muestra a continuación:

- **Red social X:** Se convoca en diferentes oportunidades.

A continuación, se relacionan algunas imágenes de la convocatoria por esta red:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 13 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Evidencia 5. Convocatoria X enlace de consulta



Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de X de la CRC

<https://x.com/CRCCol/status/1816186592975020249?t=CEm8z0chu8DbqL0-A-K1nA&s=09>

➤ **Facebook:**

Los días previos a la audiencia se divulgó por esta red social como se muestra a continuación, igualmente se puede consultar la información en las fechas previas a la audiencia en el siguiente link:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 14 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Evidencia 6. Convocatoria Facebook y link de consulta



Comisión de Regulación de Comunicaciones 

22 de julio a las 7:00 pm · 

¿Te perdiste la Rendición de cuentas de la CRC? ¡No te preocupes! Te invitamos a verla en nuestro canal de YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=fTbiwEOIkqQ&t=2s>
 #CRCTeCumple

LA CRC TE CUMPLE
 RENDICIÓN DE CUENTAS
 JULIO 2023

¿QUIERES CONOCER LOS LOGROS, AVANCES Y RETOS DE LA CRC DURANTE 2023?
 Participa en la Audiencia de Rendición de Cuentas #CRCTeCumple Vigencia 2023, un espacio diseñado para contarte sobre nuestro trabajo y el compromiso de la Entidad con la transparencia y la excelencia.

 18 de julio
 10:00 a.m.
 Transmisión en vivo:
 Facebook y YouTube

YOUTUBE.COM
 Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRC - Vigencia 2023

Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de Facebook de la CRC
<https://www.facebook.com/share/p/5uvZpjZE8LrTndi/?mibextid=qj2Omg>

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 15 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Evidencia 7. Convocatoria Facebook y link de consulta



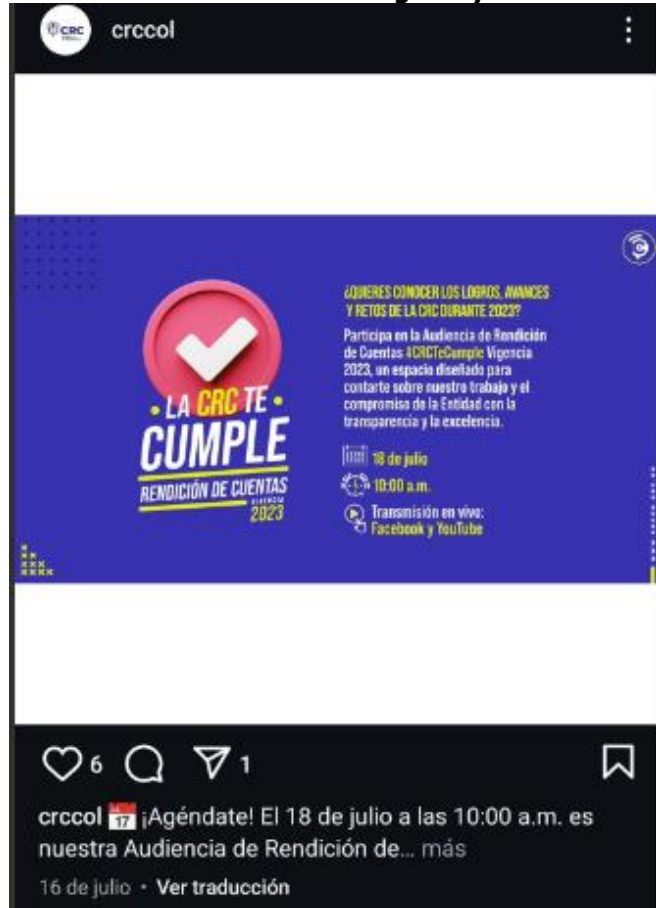
Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de Facebook de la CRC

<https://www.facebook.com/share/p/SuvZpjZE8LtRTndi/?mibextid=qi2Omg>

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 16 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

➤ **Instagram:**

Evidencia 8. Convocatoria Instagram y link de consulta



Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de Instagram de la CRC <https://www.instagram.com/crccol/p/C9fDphHupF5/>

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 17 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

➤ **LinkedIn:**

Evidencia 9. Convocatoria LinkedIn y enlace de consulta



Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de LinkedIn de la CRC

<https://www.linkedin.com/company/1389629/admin/feed/posts/>

d. Foros, Mesas de Trabajo:

Previo a la realización de la Audiencia, se realizaron las siguientes reuniones:

➤ **Mesas de trabajo NAISP**

En el transcurso del año se llevaron a cabo mesas de trabajo con miembros de la Asociación Nacional de Proveedores de Servicios de Internet (NAISP) en ciudades como Pasto y Tunja y se trataron temas de contribución, reportes de información y compartición de infraestructura. En estos eventos participaron personas entre gerentes, directores, supervisores, coordinadores, entre otros perfiles pertenecientes a NAISP.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 18 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

➤ **Mesa de trabajo vocales de control**

El 14 de julio se realizó una mesa de trabajo con 27 vocales de control en las instalaciones de la CRC en la que se trataron temas relacionados con la misionalidad de la Entidad y el Régimen de Protección a Usuarios – RPU; se recibieron las inquietudes y solicitudes para incluirlos dentro de las temáticas de la Audiencia.

➤ **Reuniones de Seguimiento Equipo ARdC**

Mensualmente se realizaron reuniones para realizar seguimiento al plan de trabajo definido para la audiencia de rendición de cuentas en donde adicionalmente se realizaron propuestas y ajustes teniendo en cuenta la participación de la oficina de Control Interno, quien daba orientaciones para que el ejercicio tuviera mayor impacto y cobertura.

2.3. Logística

Para llevar a cabo la Audiencia, la Entidad contó con el apoyo técnico del Operador Logístico de la CRC, se transmitió en vivo y en directo, a través de la página web y las redes sociales de la Entidad, a partir de las 9:00 a.m. del 18 de julio de 2024.

Es importante mencionar que la Audiencia contó con lenguaje de señas, permitiendo una mayor inclusión de la ciudadanía y la audiencia.

3. DESARROLLO

3.1. Presentación

Desde el mes de mayo del presente año, se comenzó a elaborar la presentación de la Audiencia en conjunto con los coordinadores de los grupos internos de trabajo. La presentación fue aprobada por el Comité de Comisionados de Comunicaciones del 25 de junio de 2024, acta 1472.

Siendo las 9:00 a.m. del 18 de julio, la presentadora Gladys Buitrago inició la transmisión a través de la página web y las redes sociales de la CRC.

Indicó que la audiencia estaría a cargo de Lina María Duque Del Vecchio, directora ejecutiva, de la comisionada Claudia Ximena Bustamante y de los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo Ricardo Ramírez, Alejandra Arenas, Mariana Sarmiento, Víctor Sandoval, Miguel Durán, Sandra Villabona, Diana Wilches e Ingrid Picón.

Se dio apertura a la Audiencia entonando las notas del Himno Nacional y enseguida se proyectó el video institucional. Posteriormente, se cedió el uso de la palabra a Lina María Duque Del Vecchio, directora ejecutiva, quien agradeció su presencia e inició la presentación, para dar a conocer la información

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 19 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

general de la CRC. Seguidamente, la comisionada Claudia Bustamante y los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo de la CRC presentaron las actividades ejecutadas en desarrollo de los proyectos regulatorios durante la vigencia 2023 y, en la parte final nuevamente tomo la palabra la directora ejecutiva para presentar los resultados en materia del sistema de control interno de la entidad.

La presentación se encuentra publicada en el microsítio de la página Web de la Entidad, creado para divulgar la información relacionada con la Audiencia de Rendición de Cuentas – vigencia 2023.

Adicionalmente, en desarrollo de la audiencia se tuvo la participación de algunos ciudadanos como se muestra al final del video de la audiencia publicado en la página web, a través del siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=fTbiwEOIkqQ>

A continuación, se muestran las estadísticas de la interacción en redes sociales en el momento de la transmisión de la Audiencia en vivo:



Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRC - Vigencia 2023



Fuente: Imágenes tomadas de las cuentas de redes sociales de la CRC.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 20 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

➤ **YouTube:**

Evidencia 10. Reporte de visitas por Youtube durante la transmisión y enlace de consulta



Fuente: Imágenes tomadas de las cuentas de redes sociales de la CRC.

4. CONCLUSIONES

- Para la realización de la Audiencia se cumplieron los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC, 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 a partir del mes de mayo
- Emplear el punto de atención física al ciudadano para aplicar la encuesta de preparación de la Audiencia incrementó el número de personas que la diligencian y la participación activa para la recolección de información.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 21 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



- 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.
- Se brindaron diversas alternativas virtuales como transmisión en vivo por página web de la Entidad, redes sociales como Facebook y X.
- Para la transmisión en vivo se utilizó el lenguaje de señas, lo cual conlleva a la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.
- Se respondieron preguntas de ciudadanos. La evidencia se encuentra en el video de la Audiencia que se publica en el micrositio de Rendición de Cuentas, junto con el presente informe.
- Con el fin de medir el nivel de satisfacción de la Audiencia, la CRC dispuso un código QR para que los participantes calificaran el evento, no obstante, no se tuvo respuesta a dicha encuesta.

Evidencia 11. Código QR Evaluación Audiencia



Fuente: Transmisión Audiencia de Rendición de Cuentas CRC 2023

5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAMIENTO

- Generar mayor difusión tanto de la estrategia de Rendición de Cuentas como de los informes de evaluación para que sean mayormente consultados.
- Continuar empleando el punto de atención presencial al ciudadano para aplicar encuestas y ver la posibilidad de utilizarlo para la difusión de información.
- Dado que la iniciativa de recopilado preguntas en audio y video por medio de correo electrónico no tuvo atención por parte de los ciudadanos, estudiar la posibilidad de tomarlas en el punto de atención presencial.
- Publicar videos de rendición de cuentas como complemento a la Audiencia que se realiza anualmente.
- Retomar los mensajes institucionales para promover la participación y difusión de la Audiencia.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 22 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



- Continuar realizando reuniones con los diferentes integrantes del equipo de ARdC incluida la oficina de Control Interno, dado que han permitido realizar un mejor seguimiento al plan de trabajo y detectar nuevas opciones de difusión e interacción con los grupos de valor e interés.
- Continuar con capacitaciones en materia de Rendición de Cuentas a los funcionarios encargados de la planeación y ejecución de la actividad.
- Continuar con la transmisión a través de las redes sociales y la página web de la Entidad, toda vez que permite llegar a un mayor número de ciudadanos.
- Mantener el lenguaje de señas para permitir inclusión de las personas con discapacidad auditiva.
- Continuar con la realización de la encuesta de evaluación de la audiencia a través de medios como código QR o formato físico, todo dependiendo de la modalidad que se desarrolle, presencial o virtual.

6. ANEXOS

Los anexos del presente informe son virtuales y se pueden consultar en la página Web de la Entidad en el Micrositio Rendición de Cuentas Vigencia 2023, el cual se puede consultar en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Código: NA	Página 23 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 16/08/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024