



INFORME EJECUTIVO DE EVALUACIÓN AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA CRC - VIGENCIA 2024

Coordinación de Planeación y Gestión

Coordinador: Sandra Villabona Duque

Líder: Olga Rodríguez

Julio de 2025

INTRODUCCION

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), firme en su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y una gestión pública abierta, presenta la evolución de su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Este espacio anual trasciende el cumplimiento normativo para consolidarse como un pilar estratégico que fortalece la relación entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo una cultura de diálogo, corresponsabilidad y mejora continua.

El propósito central de esta audiencia es acercar de manera proactiva la gestión institucional y misional de la CRC a sus grupos de valor e interés. Más allá de informar, se busca generar un intercambio significativo que fortalezca la confianza ciudadana, fomente un diálogo constructivo y permita recoger aportes valiosos que orienten la toma de decisiones y la formulación de acciones con mayor pertinencia y efectividad. La participación activa de la ciudadanía es entendida como un componente esencial para co-crear una regulación más inclusiva, transparente y alineada con las necesidades del entorno.

La realización de esta audiencia reafirma el compromiso de la CRC con los principios de democratización y control social de la administración pública, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, así como de la normativa vigente en la materia. Para garantizar la calidad y efectividad de este ejercicio participativo, la CRC adopta como referente metodológico el "Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC", el cual proporciona herramientas, lineamientos y buenas prácticas que permiten estructurar una audiencia que no solo cumpla con los requisitos legales, sino que genere valor público y fortalezca la legitimidad institucional.

1. GENERALIDADES

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un mecanismo esencial para fortalecer la confianza entre el Gobierno, el sector privado y la sociedad en general. Este instrumento promueve la práctica democrática de exigir y rendir cuentas sobre el uso de los recursos públicos, garantizando una gestión más transparente, participativa y orientada al bien común.

La participación activa de la ciudadanía permite enfocar los proyectos, planes de acción y programas institucionales hacia las verdaderas necesidades y demandas de la comunidad. Estos espacios no solo sirven para informar sobre los avances y resultados alcanzados, sino también para visibilizar los obstáculos enfrentados, identificar oportunidades de mejora y sustentar las decisiones adoptadas. Para que este ejercicio sea efectivo, es indispensable asegurar el acceso previo, oportuno y comprensible de la ciudadanía a la información relevante.

Este compromiso con la transparencia y la participación ciudadana se encuentra respaldado por el marco normativo colombiano. En particular, la Ley 489 de 1998, en su artículo 32, establece que todas las entidades y organismos de la administración pública deben desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, están facultadas para implementar todas las acciones necesarias que permitan involucrar a los ciudadanos

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 2 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

y a las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

1.1. Marco Legal que respalda la Participación Ciudadana

En Colombia, el ejercicio de la Rendición de Cuentas se encuentra respaldado por un conjunto de normas, políticas y lineamientos que fortalecen la relación entre el Estado y la ciudadanía. A continuación, se destacan los principales instrumentos normativos:

Normativa Legal y Reglamentaria

- Ley 489 de 1998
"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional..." En su artículo 32, establece que todas las entidades públicas deben desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa, promoviendo la participación ciudadana en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
El artículo 78 promueve la democratización de la administración pública, fortaleciendo los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como el control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
El artículo 3, numeral 6, establece el principio de participación, promoviendo la intervención de ciudadanos, organizaciones y comunidades en procesos de control y evaluación de la gestión pública.
- Ley 1757 de 2015 – Ley de Participación Ciudadana
En su artículo 110, establece la obligación del Estado de garantizar mecanismos efectivos de participación democrática, incluyendo la rendición de cuentas como un proceso permanente de diálogo entre el Estado y la ciudadanía.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Aunque no estaba en tu listado, es clave incluirla, ya que garantiza el acceso a la información pública, condición indispensable para una rendición de cuentas efectiva.

Políticas Públicas y Lineamientos Técnicos

- Documento CONPES 3654 de 2010
Define la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, estableciendo lineamientos para institucionalizar este ejercicio en las entidades públicas.
- Documento CONPES 3785 de 2013
Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, orientada a mejorar la calidad del servicio público y fortalecer la confianza ciudadana.
- Decreto 1499 de 2017

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 3 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 18/07/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el capítulo 2, artículo 2.2.22.2.1, numerales 7 y 8, establece las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana como componentes clave de la gestión institucional.

- Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) – Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019.
Proporciona orientaciones metodológicas para el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas, incluyendo audiencias públicas, informes y estrategias de comunicación.
- Manual de Gobierno Digital
Promueve el uso estratégico de las TIC para facilitar la participación ciudadana, el acceso a la información y la transparencia en la gestión pública.

Instrumentos de Gestión Institucional

- Autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas – MIPG (corte 31 de diciembre de 2024)
Herramienta de autoevaluación que permite a las entidades medir el nivel de avance en la implementación de prácticas de rendición de cuentas.
- Plan de Acción y Hoja de Ruta Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – CRC, Vigencia 2024
Instrumentos internos que articulan acciones concretas para fortalecer la transparencia, la integridad institucional y la participación ciudadana.
- Resolución 0312 de 2019 – Ministerio del Trabajo
Aunque su enfoque principal es el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece estándares mínimos que también promueven la transparencia y la rendición de cuentas en el ámbito laboral.

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

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

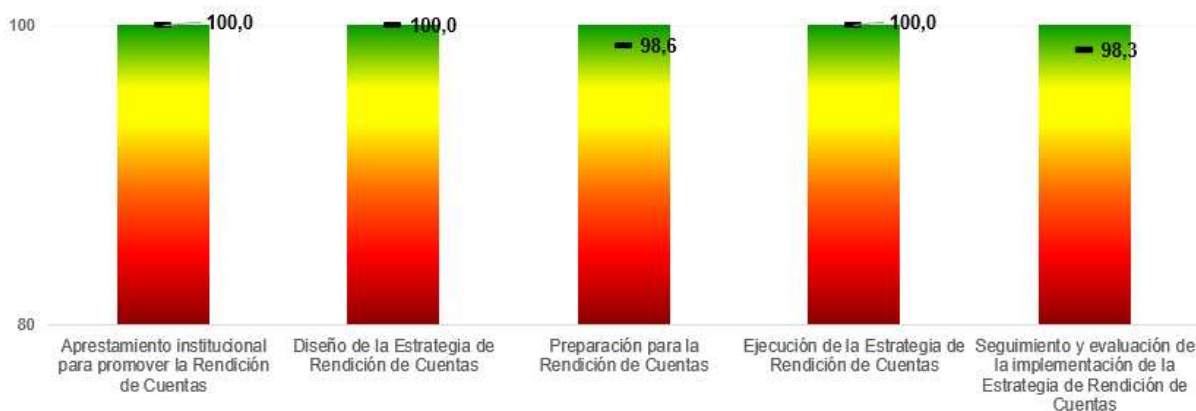
En enero de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) formuló la Estrategia de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024, la cual contempló como uno de sus principales componentes la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Para la construcción de esta estrategia, se tomó como insumo principal el resultado del Autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas aplicado al cierre del año 2024, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este ejercicio permitió identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos críticos en el desarrollo de prácticas de transparencia, participación ciudadana y acceso a la información.

Los hallazgos obtenidos a partir del autodiagnóstico se sintetizan en la siguiente gráfica, la cual refleja el nivel de avance institucional frente a los estándares definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para este componente de gestión.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 4 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Resultados Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024



Fuente: Gráfica de herramienta de Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024. Herramienta DAFP

Los resultados de la gráfica anterior muestran que todos los aspectos han sido fortalecidos de forma integral y un avance sobre los aspectos evaluados comparado con el resultado de años anteriores, así:

Tabla 1. Comparativo de resultados de Autodiagnósticos CRC

Aspecto Evaluado	2020	2021	2022	2023	2024
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	98,6
Ejecución de la 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	99,3

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

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 en los dos últimos periodos de evaluación de la Audiencia se observaron los mismos aspectos a mejorar en las actividades relacionadas con la difusión, así como también que la convocatoria a la ciudadanía y la socialización obtuvieron las puntuaciones más bajas, es necesario revisar los canales de comunicación utilizados dado que no están siendo suficientemente accesibles o atractivos para la ciudadanía y las convocatorias no están logrando movilizar a los actores clave dado que la estrategia pareciera no estar siendo comprendida ni apropiada por los participantes. Es fundamental revisar los medios y formatos de difusión, fortalecer las alianzas estratégicas para ampliar el alcance y rediseñar las acciones de socialización con un enfoque más inclusivo, claro y participativo, que responda a las características del público objetivo, lo cual permitirá mejorar la legitimidad del proceso y fomentar un control social más activo y efectivo.

2.2. Plan de trabajo Audiencia de Rendición de Cuentas

Durante el mes de enero de 2025, se elaboró el plan de trabajo que contempla el conjunto de acciones orientadas a garantizar la ejecución de la Audiencia de Rendición de Cuentas conforme a lo establecido en la Estrategia general de Rendición de Cuentas de la CRC para la vigencia. A continuación, se detallan

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 de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 6 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



los aspectos clave que se tuvieron en cuenta para estructurar el plan de trabajo diseñado para la adecuada preparación, desarrollo y seguimiento de dicha audiencia.

1. Objetivo y grupos de valor:

Con el propósito de fortalecer la transparencia institucional y consolidar una cultura de apertura de la información y diálogo entre el Estado y la ciudadanía, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) llevó a cabo este año, de manera presencial, un espacio de interlocución dirigido a sus grupos de valor. Este encuentro tuvo como objetivo socializar los principales avances, resultados y desafíos de la gestión desarrollada por la CRC durante la vigencia 2024, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998 y en armonía con la Política Pública de Rendición de Cuentas establecida en el Documento CONPES 3654 de 2010.

Este ejercicio de rendición de cuentas busca promover la participación activa, el control social y la construcción colectiva de valor público, permitiendo a los diferentes actores conocer de primera mano las acciones regulatorias, los proyectos estratégicos y las decisiones adoptadas por la Comisión.

La CRC extendió esta invitación a los siguientes grupos de interés: agentes del sector TIC y postal, entidades del Estado, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores postales y de televisión, televidentes, representantes de la academia, vocales de control, asociaciones ciudadanas, periodistas, usuarios que han interactuado con la CRC y ciudadanía en general. Estos grupos fueron previamente caracterizados en el documento "Caracterización de los Grupos de Valor", disponible en el sitio web oficial de la Entidad. https://www.crccom.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-301224.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 correspondiente a la vigencia 2024.

- a. **Presencial:** La Audiencia se realizó de manera presencial en el Claustro San Francisco del municipio de Villa de Leyva con el apoyo de la Alcaldía municipal.
- b. **Redes Sociales CRC:** Transmisión a través de las redes sociales de la Entidad.



Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 7 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- c. **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 de manera presencial en el mes de junio 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.

Evaluación: Coordinación de Control Interno.

Libreto: Catalina Jurado y Sergio Urquijo

Moderación del Foro: Sergio Urquijo

Sesión Interactiva: Comisionados de Contenidos Audiovisuales y Comisionados de Comunicaciones.

Videos Informativos: Coordinadores Grupos Internos de Trabajo

Compilación: Coordinaciones de Relaciones con Grupos de Valor y Planeación y Gestión.

Diseño presentación y piezas: Erik Barbosa.

Video y fotografía: Erick Espejo.

Redes Sociales: Juan Camilo Peña.

Página Web: Juan Manuel Velasco.

Plataforma: Contrato Operador Logístico – UT VISION CRC 2025.

Prensa: Rocío Quinche.

Apoyo General: Yamile Mateus, Olga Rodríguez.

b. Incentivos:

- ✓ **Mesas preparatorias:** Como preámbulo a la realización de la audiencia pública, la Entidad programó reuniones o mesas preparatorias donde se tratan temas específicos de las funciones y la misión 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 publicó 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

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 8 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 18/07/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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 publicó 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 incluyó el diseño de piezas de convocatoria para asistir o seguir el evento online.
- ✓ **Invitaciones directas a la comunidad:** Por medio de volanteo se realizó la invitación a la comunidad del Municipio de Villa de Leyva.
- ✓ **Divulgación Medios:** Se buscó 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 en el **Canal 13**, canal regional de Boyacá por medio de un mensaje Cívico.

d. Presupuesto:

Los recursos para el desarrollo de la Audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2024 estuvieron dispuestos a través del operador logístico UT VISION CRC 2025, bajo la supervisión de la coordinación de Relaciones con Grupos de Valor y los demás recursos corresponden al normal funcionamiento de la CRC para el desplazamiento y viáticos de los participantes.

4. Evaluación:

Un mes después de la realización de la Audiencia Pública, la Entidad publicó en su página web el informe ejecutivo correspondiente. Este documento recopila de manera integral toda la información cualitativa y cuantitativa relacionada con el desarrollo de la audiencia, incluyendo los temas abordados, la participación de los distintos actores y los principales resultados obtenidos.

Asimismo, el informe incluye los resultados de la evaluación de satisfacción de los participantes, insumo fundamental para la formulación del plan de mejoramiento de cara a la audiencia correspondiente a la vigencia 2025. Esta retroalimentación permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

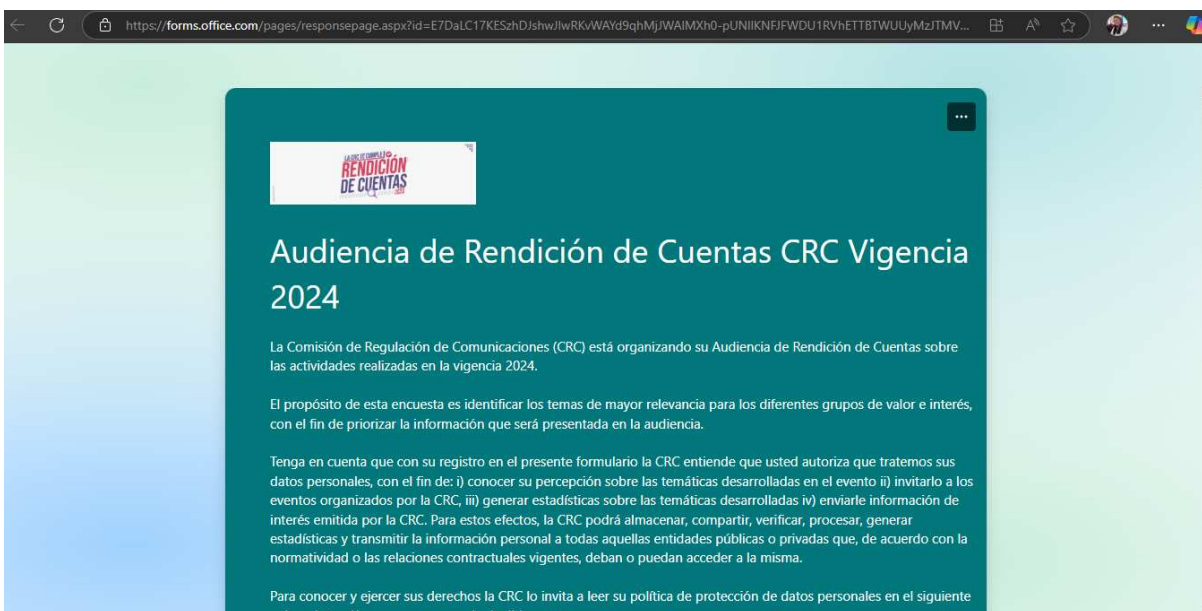
Por otra parte, tal como se indicó en el numeral 3, literal b, uno de los incentivos de participación que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ofrece a sus grupos de valor e interés antes de la realización de la audiencia, consiste en habilitar un espacio para que los ciudadanos puedan sugerir y

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 9 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



priorizar los temas que desean que sean tratados. Para ello, en el mes de mayo de 2025, la CRC publicó una encuesta en sus redes sociales, invitando a la ciudadanía a participar activamente en la construcción de la agenda temática de la audiencia.

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



Fuente: Elaboración propia CRC

[Audiencia de Rendición de Cuentas CRC Vigencia 2024](#)

La encuesta fue divulgada a través de la página web de la Entidad y se obtuvo respuesta de 7 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:

TEMAS REGULATORIOS

- Proyectos regulatorios 2024.
- Medidas regulatorias aplicables a servicios móviles.
- Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes.
- Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE.
- Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos.
- Análisis de mercados de televisión.
- Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 10 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



- Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación.
- Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles.
- Estudios técnicos 2024.
- Reporte de industria de los sectores de comunicaciones.
- Medición de calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- Observatorio de inversión.

OTROS TEMAS

- Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Datos abiertos y Sistemas Información.
- Ejecución contractual.
- Ejecución presupuestal.
- Eficiencia administrativa.
- Atención a trámites y consultas.
- Actividades de Control Interno.

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 preguntas abiertas sobre la gestión de CRC durante la vigencia 2024, entre ellas:

- ¿Cuál es la responsabilidad que se tiene con la población vulnerable?
- ¿Cuáles funciones de la CRC impactan directamente al ciudadano del común?
- ¿Qué más funciones tiene la CRC?

2.3. Convocatoria y Divulgación de la Audiencia

La convocatoria se llevó a cabo a través de la página web institucional, mediante el envío directo de cartas por correo electrónico, publicaciones en redes sociales y la entrega personal de volantes en el municipio de Villa de Leyva. Dado que la audiencia se realizaría de manera presencial, se habilitó un proceso de inscripción con el fin de garantizar la participación de los asistentes.

a. Logo:

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

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 11 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Evidencia 2. Logo de la Audiencia



Fuente: Creación propia Diseñador Gráfico CRC.

b. Página Web:

El 18 de julio de 2025, 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

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 12 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

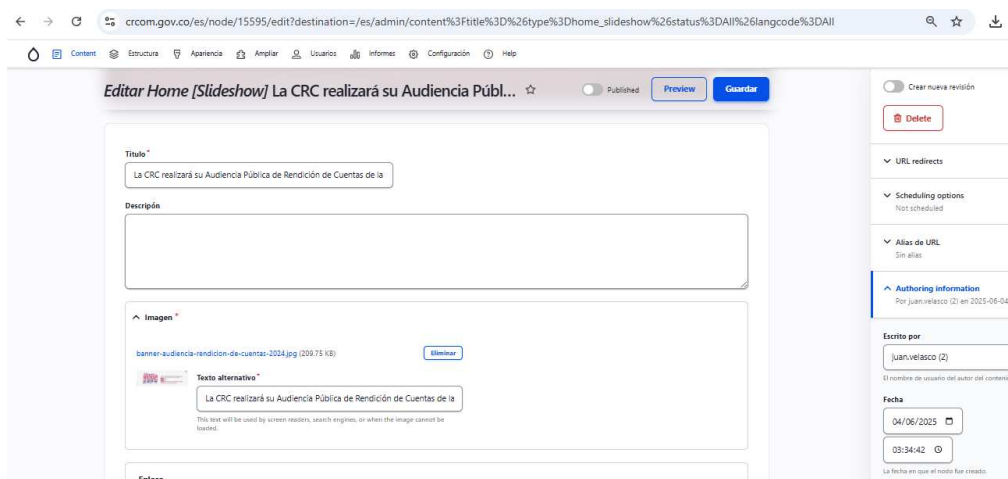
Evidencia 4. Comunicado de Prensa



Fuente: Banner de convocatoria página Web CRC

[La CRC realizará su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024 en Villa de Leyva](#)

Evidencia 5. Formulario de Inscripción



Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 13 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Fuente: Formulario de inscripción del programador de la página Web CRC.
<https://www.crcm.gov.co/es/node/15595>

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 de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 14 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Evidencia 6. Convocatoria X enlace de consulta

CRC Colombia @CRCCol · 19 jun. ...

🟡 ¡Mañana!
La CRC rinde cuentas a la ciudadanía desde Villa de Leyva, Boyacá.
📅 20 de junio |
🕒 8:30 a.m.
📍 Claustro San Francisco
📺 YouTube y Facebook Live [youtube.com/watch?v=9EA7Gq...](https://www.youtube.com/watch?v=9EA7Gq...)
#CRCTeCumple



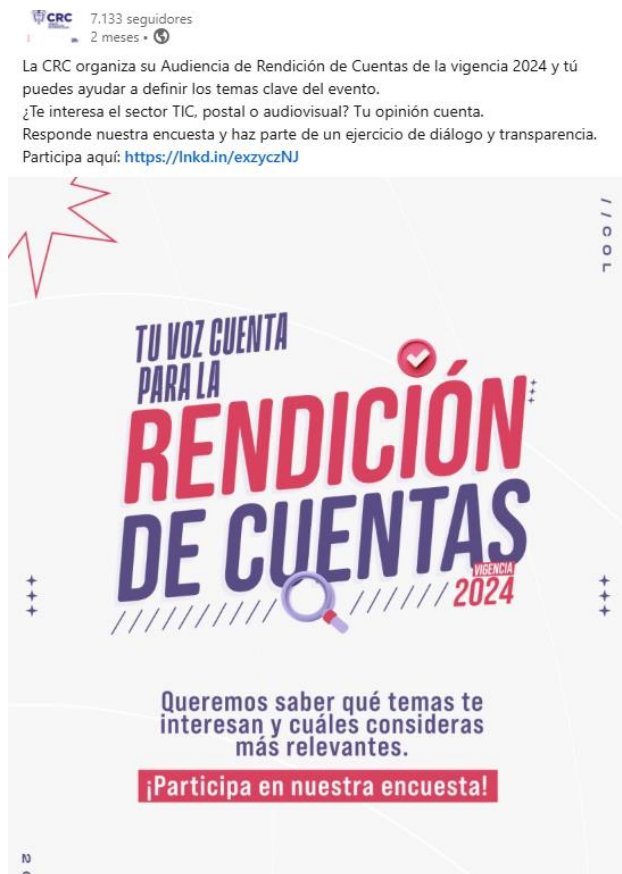
Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de X de la CRC
<https://x.com/CRCCol>

➤ **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 de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 15 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Evidencia 7. Convocatoria Facebook y link de consulta



Fuente: Imágenes tomadas de la cuenta de Facebook de la CRC <https://www.facebook.com/CRCCol/>

➤ **Instagram:**

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 16 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Evidencia 8 Convocatoria Instagram y link de consulta



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

➤ **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/crccol>

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 17 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

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 Bucaramanga, Pereira y Tunja y se trataron temas relacionados con contribución, reportes de información y compartición de infraestructura. En estos eventos participaron personas entre gerentes, directores, supervisores, coordinadores, entre otros perfiles pertenecientes a NAISP.

➤ Mesa de trabajo vocales de control

El 11 de junio se realizó una mesa de trabajo con 12 vocales de control de manera virtual en la que se trataron temas relacionados con la misionalidad de la Entidad y el Régimen de Protección a Usuarios – RPU; para lo cual se recibieron las inquietudes y solicitudes para incluirlos dentro de las temáticas de la Audiencia.

➤ Reuniones de Seguimiento Equipo APRdC

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.

2.4. Logística

Para la realización presencial de la Audiencia de Rendición de Cuentas, la Entidad contó con el apoyo técnico del operador logístico **UT VISION CRC 2025** y con la colaboración de la **Alcaldía Municipal de Villa de Leyva**. Los participantes del evento —incluyendo comisionados, coordinadores y personal de apoyo— se desplazaron a dicho ciudad municipio para iniciar una sesión interactiva que fue transmitida en vivo a través del sitio web y las redes sociales oficiales de la CRC, a partir de las 8:30 a. m. del 20 de junio de 2025. Cabe destacar que la audiencia contó con interpretación en lengua de señas, lo que permitió ampliar la inclusión y garantizar el acceso a la información por parte de toda la ciudadanía.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 18 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



3. DESARROLLO

3.1. Presentación

Desde el mes de abril de 2025, se inició la elaboración del libreto de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en articulación con los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo de la CRC y con el apoyo de la coordinación de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria. Esta fue revisada y aprobada por el Comité de Comisionados de Comunicaciones el 4 de junio de 2025, según consta en el acta 1517.

La jornada inició las 8:30 a. m. del 20 de junio, con la intervención de la maestra de ceremonias, Gladys Buitrago, quien dio la bienvenida a los asistentes presenciales en el municipio de Villa de Leyva y a quienes seguían la transmisión en vivo a través de la página web y redes sociales oficiales de la CRC.

El evento comenzó con la entonación del Himno Nacional de la República de Colombia, seguido por la proyección del video institucional “¿Quiénes somos y qué hacemos en la CRC?”. Posteriormente, la comisionada y directora ejecutiva, Claudia Ximena Bustamante Osorio, ofreció unas palabras de apertura, destacando el propósito de la audiencia como un espacio de diálogo y transparencia con la ciudadanía.

Durante la sesión interactiva titulada “Regulación con propósito – Resultados para la gente”, los comisionados Lina María Duque Del Vecchio, Claudia Ximena Bustamante, Felipe Díaz Suaza, Andrea Muñoz y Mauricio Vera presentaron los principales avances regulatorios y de gestión institucional correspondientes a la vigencia 2024.

La sesión fue moderada por Sergio Urquijo, asesor de la CRC, e incluyó la proyección de diversos videos temáticos sobre atención a consultas, innovación, gestión de datos, fortalecimiento institucional y resultados administrativos y financieros, videos que tuvieron la participación de los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo.

El cierre de la audiencia estuvo a cargo de la comisionada Lina María Duque Del Vecchio, quien presentó un resumen de los principales logros de la entidad durante el año 2024, seguido de un mensaje de agradecimiento a los asistentes y aliados institucionales.

El video de la transmisión completa del evento y las estadísticas de interacción en redes sociales durante la transmisión en vivo pueden consultarse en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=9EA7GqaXEF4>.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 19 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

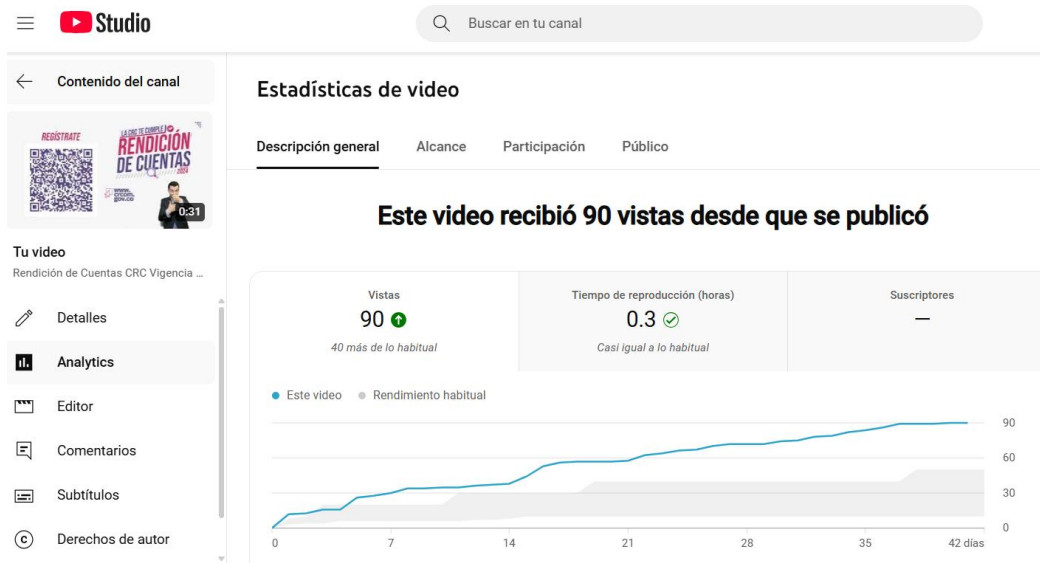
Evidencia 10. Imagen Transmisión por Youtube



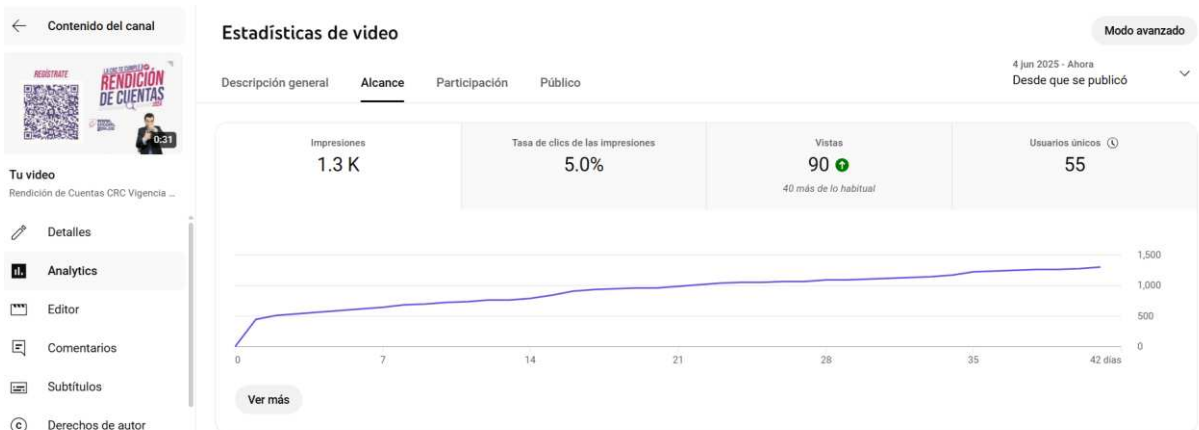
Fuente: Imágenes tomadas de las cuentas de redes sociales de la CRC.

➤ **YouTube:**

Evidencia 11. Reporte de visitas por Youtube durante la transmisión y enlace de consulta



Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 20 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



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

4. EVALUACIÓN

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.

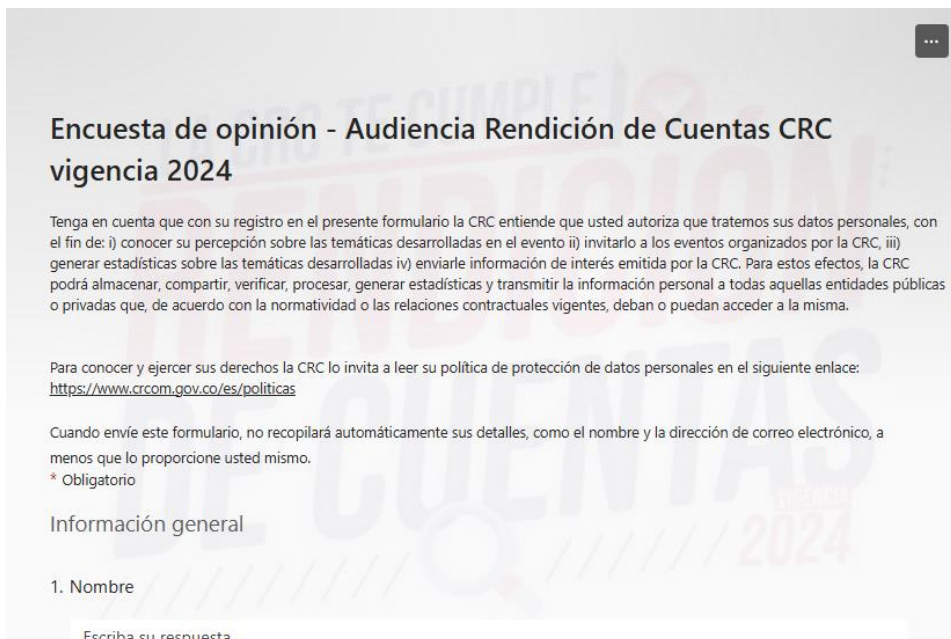
Evidencia 12. Código QR Evaluación Audiencia



Fuente: Transmisión Audiencia de Rendición de Cuentas CRC 2024

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 21 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Evidencia 13. Encuesta de opinión APRdC 2024



Encuesta de opinión - Audiencia Rendición de Cuentas CRC vigencia 2024

Tenga en cuenta que con su registro en el presente formulario la CRC entiende que usted autoriza que tratemos sus datos personales, con el fin de: i) conocer su percepción sobre las temáticas desarrolladas en el evento ii) invitarlo a los eventos organizados por la CRC, iii) generar estadísticas sobre las temáticas desarrolladas iv) enviarle información de interés emitida por la CRC. Para estos efectos, la CRC podrá almacenar, compartir, verificar, procesar, generar estadísticas 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 la CRC lo invita a leer su política de protección de datos personales en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/politicas>

Quando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

Información general

1. Nombre

Escriba su respuesta

Fuente: Imagen tomada de la encuesta de opinión.

La encuesta fue respondida por 23 personas, quienes en términos generales manifestaron un alto nivel de satisfacción con la ejecución presencial de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRC. En detalle, 13 personas indicaron estar muy satisfechas y 10 satisfechas. La calificación promedio fue de 4,79, evaluando aspectos como la convocatoria, el proceso de inscripción, la secuencia y metodología de los temas tratados, la calidad de la información presentada y el cumplimiento de la agenda.

5. CONCLUSIONES

- La CRC ha logrado institucionalizar la Audiencia de Rendición de Cuentas como un ejercicio estratégico de diálogo con la ciudadanía, evidenciado en la mejora sostenida de los indicadores del autodiagnóstico, alcanzando un nivel de perfeccionamiento del 99,3%.
- A pesar de los esfuerzos de convocatoria y diversificación de canales, la participación efectiva de los ciudadanos sigue siendo baja, como lo demuestra el número reducido de respuestas a las encuestas previas y de evaluación.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 22 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- La audiencia presencial fue ejecutada con altos estándares de calidad, incluyendo accesibilidad (lengua de señas), transmisión multicanal y participación de los equipos técnicos y directivos, lo que refuerza la legitimidad del ejercicio.
- Las actividades relacionadas con la difusión, convocatoria y socialización de la estrategia siguen siendo los puntos más débiles del proceso, repitiéndose como áreas críticas en los últimos dos ciclos evaluativos.
- La implementación de un punto de atención presencial al ciudadano, junto con la creación de un espacio de interacción al finalizar la sesión de la audiencia, representaron avances significativos en la estrategia de participación de la CRC.

5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAMIENTO

- Diseñar una estrategia de comunicación segmentada: Implementar campañas diferenciadas por grupo de valor, utilizando lenguaje, canales y formatos adaptados a sus características y hábitos de consumo de información.
- Fortalecer alianzas territoriales y comunitarias: Establecer convenios con emisoras comunitarias, juntas de acción comunal, universidades y medios locales para ampliar el alcance de la convocatoria y la apropiación del ejercicio.
- Incorporar mecanismos de participación asincrónica: Habilitar espacios digitales permanentes (foros, buzones virtuales, encuestas abiertas) que permitan a la ciudadanía interactuar con la CRC antes, durante y después de la audiencia.
- Evaluar la efectividad de los canales de difusión: Realizar un análisis de impacto de los medios utilizados (redes sociales, correo, volanteo, etc.) para identificar cuáles generan mayor conversión en participación efectiva.
- Incluir indicadores de impacto en la evaluación: Complementar la medición de satisfacción con indicadores que evalúen el nivel de apropiación de la información, la utilidad percibida y la intención de participación futura.
- Documentar y sistematizar buenas prácticas: Crear un repositorio interno con lecciones aprendidas, formatos, piezas gráficas y metodologías utilizadas, que sirva como insumo para futuras audiencias y para otras entidades públicas.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2024	Código: NA	Página 23 de 23
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 18/07/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025