



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

INFORME DE EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRC - VIGENCIA 2024

Coordinación de Planeación Estratégica

Coordinador: Sandra Villabona Duque

Líder: Olga Rodríguez

Diciembre de 2024



INTRODUCCIÓN

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, anualmente diseña la estrategia de rendición de cuentas para cada vigencia, la cual tiene por objeto generar espacios que permitan a los grupos de valor y de interés acercarse a la gestión institucional y misional de la Entidad, en garantía del adecuado control social generando condiciones de confianza, frente al manejo de los recursos públicos.

Para la planeación y ejecución del ejercicio de participación, se toma como herramienta “*El Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC*”, el cual define la rendición de cuentas como la obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva, de los sectores públicos del orden nacional y territorial de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

1. CONTEXTO

1.1 Normas Vigentes en materia de Rendición de Cuentas:

Constitución Política de Colombia:

- Artículos 1, 2, 3 y 40: Derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público.
- Artículo 23: Derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- Artículo 40: Participación en el control del poder político.
- Artículo 74: Derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- Artículo 209: Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración.
- Artículo 270: Derecho a vigilar la gestión pública.

Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

- Artículo 3: Principios de la función administrativa.
- Artículo 26: Estímulos e incentivos a la gestión pública.
- Artículo 32: Democratización de la administración pública.
- Artículo 33: Audiencias públicas.

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 2 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- Artículo 34: Ejercicio del control social.
- Artículo 35: Ejercicio de veeduría ciudadana.

Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones."

- Artículo 11: Conformación archivos públicos.
- Artículo 19: Soporte documental.
- Artículo 21: Programas de gestión documental.
- Artículo 27: Acceso y consulta de documentos.

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

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

Ley 850 de 2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."

- Definición de la Veeduría Ciudadana.
- Principios de la Veeduría Ciudadana.
- Disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información.
- Establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

Artículo 8: Entrega de información.

Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

- Artículo 3: Principios de las actuaciones administrativas. Numeral 6. "En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública"
- Artículo 8: "Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 3 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general”

Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

- Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Modificado parcialmente por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.
- Artículo 74: Plan de Acción de las Entidades.
- Artículo 78: Democratización de la Administración Pública.
- “Diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, acceso a la información, cultura de la probidad y transparencia”.
- “Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010”

Ley 1712 de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

- Corresponde a los artículos 1 al 17 a través de los cuales se establecen las disposiciones generales y la publicidad y contenido de la información que deben publicar las Entidades.

Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

- Artículo 2. De la política pública de participación democrática.
- Artículo 3. Mecanismos de Participación.
- Artículos 48 al 56 referente a la Rendición de Cuentas en la Rama Ejecutiva.
- Artículos 60 al 66 relacionados con el Control Social.
- Artículos 67 al 72 participación de las Veedurías Ciudadanas.

Ley 2195 de 2022, “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

- Artículo 31, sobre el programa de transparencia y ética pública en el sector público, el cual modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 4 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1183 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Con el cual se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- Título 22 Sistemas de Gestión.
- Capítulo 2: Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- Artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- Numeral 8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

CONPES 3654 de 2010, “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.”

Presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

CONPES 3650 de 2010, “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”

Define la Estrategia Gobierno en Línea, que tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Manual Operativo del Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- 3ª Dimensión “Gestión con Valores para Resultados”.
- Numeral 3.2.2 “Relación Estado Ciudadano”.

1.2 Fundamentos de la Estrategia

La Estrategia de Rendición de Cuentas se fundamenta en las siguientes premisas:

- ✓ 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.

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 5 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- ✓ Es un acto de responsabilidad de las Entidades Públicas ante los ciudadanos, las comunidades, las organizaciones y la sociedad en general.
- ✓ Es un espacio de interlocución y relación con la comunidad, es el diálogo entre el Estado y la ciudadanía.
- ✓ Las audiencias públicas son espacios de encuentro y reflexión con la ciudadanía, en donde se socializan los resultados de la gestión de cada Entidad durante un periodo determinado.
- ✓ Estos espacios permiten informar los avances y resultados de metas de gestión, y los obstáculos, oportunidades de mejora y justificaciones de sus actos y decisiones tomadas, donde hay que asegurar el acceso previo de la ciudadanía a la información.
- ✓ Según lo referido 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”*.
- ✓ Es considerada como una forma de evaluación y control para las Entidades, lo que se denomina control ciudadano a la administración pública. A través del espacio se muestra el actuar público.
- ✓ Se toma como herramienta de ejecución del ejercicio de participación “El Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC”, el cual, entre otros, brinda herramientas, experiencias, lineamientos y recomendaciones metodológicas para el desarrollo de la actividad.

2. ETAPA DE PLANEACIÓN

2.1. Aprestamiento

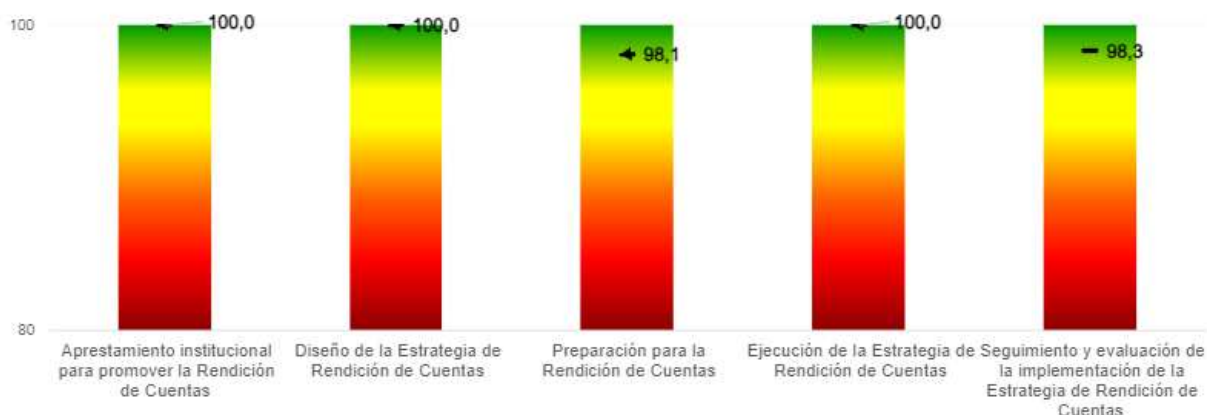
En enero de 2024 se realizó el autodiagnóstico empleando la herramienta del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, teniendo en cuenta estos resultados y los aspectos de mejora identificados en la evaluación de la estrategia 2023 se elaboró la estrategia para 2024 y el plan de trabajo para la Audiencia de Rendición de Cuentas, para lo cual en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobó el equipo de trabajo de la Audiencia de Rendición de cuentas y se definieron los roles de apoyo.

2.1.1. Autodiagnóstico

El autodiagnóstico de rendición de cuentas de la vigencia 2024 se realizó empleando la herramienta del Departamento Administrativo de Función Pública, el resultado de esta evaluación se muestra por medio de la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Resultados Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 6 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



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

Los resultados de la gráfica anterior muestran un avance significativo en cada uno de los aspectos evaluados comparado con el resultado de años anteriores, así:

Tabla 1. Comparativo de resultados de Autodiagnósticos CRC

Aspecto Evaluado	2019	2020	2021	2022	2023
Aprestamiento Institucional para promover la RC.	92,1	95,7	100	100	100
Diseño de Estrategia de rendición de Cuentas.	94,7	94,2	98,9	100	100
Preparación para la Rendición de Cuentas.	96,3	94,0	95,2	98,1	98,1
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	82,3	96,4	100	100	100
Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	88,8	95,6	97,8	97,8	98,3

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 7 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

General	92,4	94,8	97,8	99,1	99,2
----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Fuente: Elaboración propia CRC

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

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

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 valor para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas.	Socializar con los ciudadanos y grupos de valor identificados la estrategia de rendición de cuentas.

Fuente: Elaboración propia CRC

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

Así mismo, en el mes de marzo del presente año, se elaboró el plan de trabajo específico 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 Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 8 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

2.2. 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 2024, 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.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf

2.3. Participación Ciudadana

En la política de participación ciudadana publicada en la página web de la entidad en el siguiente link https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/POLITICA-TRANSPARENCIA-PARTICIPACION-ATENCION-CIUDADANIA.pdf se contempla que en la CRC se entiende la participación ciudadana como un proceso de interacción, directa o indirecta, entre la administración pública y la ciudadanía que buscan incidir en la toma de decisiones públicas, vigilar su gestión y sus resultados, o expresar sus niveles de acuerdo con las decisiones adoptadas, relacionadas con los proyectos, obras o actividades sujetas de licenciamiento ambiental por parte de la autoridad.

2.4. Mecanismos de Participación

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

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

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 9 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Tipo de atención	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción	Formatos establecidos
Eventos	Talleres Foros Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés.	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés.	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad.	Check List eventos Lista de asistencia Encuesta de satisfacción evento
Radicación personal en las instalaciones de la CRC	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	La Coordinación de Relacionamento de Agentes, es la encargada de administrar y coordinar la atención a los diferentes grupos de valor de la CRC y brindar información respecto de los diferentes trámites y servicios que se requieran. Las instalaciones de la CRC se encuentran ubicadas en:	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal

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

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción	Formatos establecidos
------------------	-------	-----------	-----------	-------------	-----------------------

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 10 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Virtual	Formulario en línea para remitir solicitudes, quejas y reclamos	https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion	Permanente	Escenario donde la Comisión de Regulación de Comunicaciones pone a disposición de sus grupos de valor la información referente a su gestión, así como información básica de la Entidad y del sector, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, regulación, entre otro tipo de información;	https://tramite.scrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&tram=gOJRPmg37a6XLFeWMRLKOO==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV
Virtual	Página Web	https://www.crcm.gov.co/es https://tramites.scrcom.gov.co/tramitesCRC	Permanente	promoviendo la estrategia de rendición de cuentas	https://www.crcm.gov.co/es https://tramite.scrcom.gov.co/tramitesCRC
Virtual	Asistente Virtual	https://asistentevirtual.crcm.gov.co/agenti/views/login.html?011023	Permanente	Disponibilidad permanente del asistente virtual con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.	https://asistentevirtual.crcm.gov.co/agenti/views/login.html?011023

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

Tipo De Atención	Ubicación	Horario De Atención	Descripción	Formatos establecidos
------------------	-----------	---------------------	-------------	-----------------------

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 11 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Telefónico	Línea de atención Bogotá	(601) 319 8300	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Formularios dispuestos por el Centro de Contacto
Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-919278			Formularios dispuestos por el Centro de Contacto

2.4.4. Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC

Teniendo en cuenta el artículo 2.2.13.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, los proyectos de la agenda regulatoria de la CRC se deben hacer públicos para que los grupos de valor envíen comentarios, debidamente sustentados, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la publicación.

Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto en comento, la CRC debe hacer publicidad de sus proyectos regulatorios. De esta forma, la Comisión debe hacer público en su página Web, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición, todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretendan adoptar.

De esta forma, los diferentes grupos de valor de la CRC pueden participar activamente en las diferentes medidas regulatorias de tome la entidad.

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



Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 12 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

El 18 de agosto de 2024 se publicó el informe ejecutivo de la realización de la Audiencia se publica en la página web de la Entidad, 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 2023.

c. 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, Paipa, Mocoa y Pasto 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.

✓ **Aulas de Innovación CRC:**

Aulas de Innovación se creó en 2022 con el fin de fomentar el diálogo, acercar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones como un regulador convergente en contextos regionales y facilitar la transferencia de conocimiento del papel del regulador, explorar metodologías de innovación como herramienta de mejora de servicios y contribuir a la articulación con las comunidades, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y autoridades locales.

La estrategia está dirigida a diversos grupos de valor entre los que se encuentran la ciudadanía, proveedores de telefonía, Internet, servicios postales, televisión, radio, contenidos y aplicaciones, gremios y autoridades de cada región.

Esta iniciativa fue reconocida en el 2º Concurso de Mejora Regulatoria del DNP-CAF, obteniendo el 2º puesto en la categoría de Consulta Pública y Participación.

Aulas de Innovación cuenta con dos modalidades de participación, lo que permite acceder a los contenidos de aprendizaje sin importar la región del país. En primer lugar, se desarrollan encuentros presenciales en diferentes ciudades del país, los cuales son difundidos a través de los canales de comunicación oficiales de la CRC y en www.crcom.gov.co.

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 13 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



En segundo lugar, se crea un entorno virtual de aprendizaje que contiene los aprendizajes de las unidades temáticas que se definen cada año.

Para participar de cualquiera de las dos dimensiones se debe estar inscrito previamente en la sección de "Convocatoria Abierta".

✓ **Diálogos Regionales Audiovisuales**

Los Diálogos Audiovisuales Regionales son espacios generados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a propósito de la celebración de los 70 años de la televisión en Colombia, en coordinación con las principales universidades y canales regionales del país, promueven una reflexión nacional sobre el papel de los contenidos y la televisión en la construcción de identidad nacional, la situación actual y los retos de nuestra televisión en un entorno digital.

3. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

La rendición de cuentas de las entidades públicas promueve la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de gestión pública con el objetivo de garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad para un adecuado ejercicio de evaluación por parte de la ciudadanía.

Información: se refiere a la información, presentación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de esta y el cumplimiento de las metas misionales asociadas con el Plan Estratégico Institucional y Plan Nacional de Desarrollo. Esta información, datos y contenidos deben cumplir el principio de calidad y lenguaje claro para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Diálogo: Se refiere a los diferentes espacios de participación que propicia la CRC para proporcionar información a los diferentes grupos de valor (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales o por medio de nuevas tecnologías). Así mismo se constituye como un espacio en el cual la CRC responde ante inquietudes de la ciudadanía sobre su gestión, acciones y decisiones.

Responsabilidad: 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. También incluye la capacidad para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control.

A continuación, se relacionan los mecanismos de realización y divulgación y las actividades que componen la estrategia 2024 y objetivo concerniente a cada una de ellas, señalando los componentes que impacta:

MECANISMO DE REALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE		
			INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 14 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Redes Sociales	Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, X, Youtube y las demás cuentas que tenga la Entidad y brindar a los grupos de valor la posibilidad de interactuar a través de estos medios.	Llegar a los grupos de valor de manera rápida que representan inmediatez en la entrega de la información.			
Chat o Asistente Virtual	Disponibilidad permanente del asistente virtual con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.	Brindar a los grupos de valor información certera e inmediata sobre temas regulatorios y de RPU.			
Indicadores de gestión	Publicar trimestralmente en la Página Web de la CRC, los resultados de los indicadores de gestión. Con esta publicación el Usuario o ciudadano podrá conocer el nombre del indicador, proceso, resultado (cumple - verde. Tolerancia - amarillo. no cumple -rojo), meta, cómo y cuándo se mide. Así mismo publicar los tiempos de respuesta a los usuarios tanto de PQRDS, como de trámites para que los usuarios conozcan la oportunidad con la que la CRC contesta las peticiones.	Mantener informados a los grupos de valor sobre la gestión de la CRC, especialmente en la oportunidad en la respuesta a sus peticiones.			
Informes de Gestión	Publicar el Informe de Gestión de la Vigencia 2023. Así mismo publicar y enviar el Informe al Congreso.	Dar a conocer a todos los grupos de valor de la CRC la gestión de la Entidad durante el 2023			

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 15 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Logros e Hitos de la Entidad	Divulgar los logros e Hitos de la Gestión de la CRC	Dar a conocer a los grupos de valor los principales logros de la Gestión de la entidad.			
Foros Regionales o Ferias.	Participar en los espacios regionales que programe 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.	Hacer participe a los grupos de valor de la actividad regulatoria que desarrolla la entidad.			
Documentos regulatorios para discusión	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios. Publicar el documento de respuesta a los comentarios recibidos a las propuestas regulatorias.	Hacer participe a los grupos de valor de la actividad regulatoria que desarrolla la entidad.			
Agenda Regulatoria para comentarios	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria 2024-2025, para análisis y comentarios y posteriormente el documento de respuesta a los comentarios recibidos.	Dar a conocer los diferentes temas regulatorios que serán desarrollados por la Entidad en cada vigencia.			

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 16 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Mesas de trabajo virtuales 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 de los servicios de Telecomunicaciones, Televisión y postales.	Socializar los diferentes proyectos regulatorios que desarrolla la Entidad y evaluar la satisfacción de dichos eventos cuando haya lugar.			
Taller Académico	Realizar el Taller Internacional de Regulación, donde se tratan temas que están a la vanguardia, desde diferentes enfoques (academia, reguladores, operadores, usuarios, entre otros).	Dar a conocer a los grupos de valor interesados las tendencias y temas relevantes del sector, a nivel internacional. Evaluar dicho evento.			
Formar a la Ciudadanía-Curso virtual	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".	Empoderar a los usuarios, para que conozcan sus derechos y deberes frente a los servicios que les prestan los operadores.			
Capacitación presencial o Virtual.	Capacitar a los grupos sociales como vocales de Control y ciudadanía que lo soliciten en diferentes zonas, municipios y ciudades del país, se pueden efectuar de manera presencial o virtual.	Empoderar a los líderes como vocales de control para que sean replicadores de la información que brinda la CRC.			
Videos Temas Regulatorios y trámites	Difundir, a través de la página web y redes sociales de los videos elaborados por la Entidad sobre temas desarrollados en la CRC.	Dar a conocer la Gestión de la Entidad de manera ágil y clara a los grupos de valor.			

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 17 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

<p>Reuniones con la comunidad</p>	<p>De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, programar reuniones virtuales para explicarles aspectos regulatorios sobre los cuales tengan interés (Ejemplo reuniones con Vocales de Control). Aprovechamiento de las Reuniones programadas por la Secretaría del Hábitat de Bogotá y otros escenarios como NAISP.</p>	<p>Llegar a las diferentes regiones para que un mayor número de población conozca la regulación, especialmente el régimen de protección de los usuarios.</p>			
<p>Publicación de información estadística con análisis cualitativo y cuantitativo.</p>	<p>Periódicamente publicar cifras de los diferentes reportes de temas regulatorio que realiza la Entidad, para conocimiento de los grupos de Valor de la CRC.</p>	<p>Mantener informados a los grupos de valor sobre las cifras e información de temas relevantes que pueden ser publicados en Postdata.</p>			
<p>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2023</p>	<p>Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año 2023.</p>	<p>Informar a los grupos de valor sobre los resultados de la gestión de la entidad, entre otros la ejecución presupuestal y el cumplimiento de la Agenda Regulatoria.</p>			

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA

De acuerdo con el lineamiento dado en el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC, se realiza el seguimiento periódico de los componentes y objetivos planteados en la estrategia definida, para ello se emplea un formato de diligenciamiento trimestralmente, en donde se realiza el monitoreo a cada una de las actividades propuestas y sobre los resultados obtenidos se plantean acciones de mejora, el cual se encuentra ubicado en el siguiente enlace:

A continuación, se presentan los avances más representativos por actividad en cada uno de los trimestres:

SEGUIMIENTO IT	SEGUIMIENTO IIT	SEGUIMIENTO IIIT	SEGUIMIENTO IVT
----------------	-----------------	------------------	-----------------

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 18 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



<p>Durante el primer trimestre se realizaron publicaciones en las diferentes redes sociales relacionadas con información de la CRC en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ la posesión de los nuevos comisionados tanto de contenidos como de comunicaciones, ■ la participación de los comisionados en espacios nacionales e internacionales ■ Una publicación mensual de la política de integridad de la CRC, ■ la vinculación de la CRC a International Institute of Communications-IIC como miembro regulador, ■ los canales de atención al ciudadano, información sobre el boletín CRC, ■ difusión de las 32 iniciativas regulatorias de la Agenda CRC, Reconocimientos de la UIT, ■ la publicación de las estrategias de participación ciudadana y de servicio a la ciudadanía del 2024) 	<p>Durante el segundo trimestre en las diferentes redes sociales se realizaron publicaciones con información de la CRC relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ la implementación de la Ley 2300, los 70 años de la televisión, ■ participación de los comisionados en eventos, ■ datos sobre tendencias, ■ invitación a participar en audiencia de rendición de cuentas. ■ Publicaciones sobre la política de integridad de la CRC. ■ los canales de atención al ciudadano, información sobre el boletín CRC 	<p>Durante el tercer trimestre se realizaron publicaciones en las diferentes redes sociales se realizaron publicaciones con información relevante relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ con los 70 años de la televisión, ■ el taller internacional de Regulación participación de los comisionados en eventos del sector, ■ datos sobre tendencias, emisión de la APdRC.) ■ Difusión de la Audiencia de Rendición de Cuentas. ■ Publicaciones sobre la política de integridad de la CRC. ■ los canales de atención al ciudadano, información sobre el boletín CRC 	<p>Durante el cuarto trimestre se realizaron publicaciones en las diferentes redes sociales, adicionalmente a partir de octubre se habilitó una canal en whatsapp. En este trimestre las publicaciones estuvieron relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ información relevante de la CRC como documentos regulatorios para comentarios y plazos, ■ resultados de evaluaciones expost, diálogos Audiovisuales regionales, ■ participación en evento como Foro 5G consulta pública sobre servicios digitales OTT, ■ participación en Asamblea plenaria REGULATEL.
<p>Se realizó la revisión periódica del asistente virtual en el que se verificó la información y operatividad. Se tuvo un total de interacciones es el aplicativo de 3794. Asesor 2 Asistente Virtual 420.</p> <p>P:\Planeacion\GESTIÓN DE CALIDAD\revisiones direccion\Revisión 2024\I TRIMESTRE\Relacionamiento con agentes</p>	<p>Se realizó la revisión periódica del asistente virtual en el que se verificó la información y operatividad. Se tuvo un total de interacciones es el aplicativo de 3114. Asesor 2 Asistente Virtual 383.</p> <p>P:\Planeacion\GESTIÓN DE CALIDAD\revisiones direccion\Revisión 2024\II TRIMESTRE\Relacionamiento con agentes</p>	<p>Se realizó la revisión periódica del asistente virtual en el que se verificó la información y operatividad. Se tuvo un total de interacciones es el aplicativo de 5052. Asesor 2 Asistente Virtual 844.</p> <p>P:\Planeacion\GESTIÓN DE CALIDAD\revisiones direccion\Revisión 2024\III TRIMESTRE\Relacionamiento con agentes</p>	<p>Se realizó la revisión periódica del asistente virtual en el que se verificó y actualizó la información para mejorar la claridad y simplicidad de las respuestas, adicionalmente se verificó la operatividad del asistente en línea y de la generación de tickets fuera de línea.</p>

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 19 de 28
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



<p>- Se realizó la publicación en la página Web los indicadores de gestión correspondientes al IV trimestre de 2023</p> <p>https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Seguimiento-Indicadores-IVT-CRC-2023.pdf</p> <p>- Adicionalmente en redes sociales se realizó mensualmente la publicación de los tiempos medios de respuesta a consultas solicitudes y tramites</p>	<p>- Se realizó la publicación en la página Web los indicadores de gestión correspondientes al primer trimestre de 2024</p> <p>https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Seguimiento-Indicadores-Estrategicos-IT-2024.pdf</p> <p>- Adicionalmente en redes sociales se realizó mensualmente la publicación de los tiempos medios de respuesta a consultas solicitudes y tramites</p>	<p>Se realizó la publicación en la página Web los indicadores de gestión correspondientes al segundo trimestre de 2024</p> <p>https://crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Seguimiento-Indicadores-Estrategicos-Segundo-trimestre-2024.pdf</p> <p>- Adicionalmente en redes sociales se realizó mensualmente la publicación de los tiempos medios de respuesta a consultas solicitudes y tramites</p>	<p>Se realizó la publicación en la página Web los indicadores de gestión correspondientes al tercer trimestre de 2024</p> <p>https://crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Seguimiento-Indicadores-Estrategicos-Tercer-Trimestre-2024.pdf</p> <p>Adicionalmente en redes sociales se realizó mensualmente la publicación de los tiempos medios de respuesta a consultas solicitudes y tramites</p>
<p>Se realizó la publicación del informe de gestión de la vigencia 2023 en la página web de la entidad</p> <p>https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/informes_de_gestion/Informe-Gestion-2023.pdf</p>	<p>NA</p>	<p>NA</p>	<p>NA</p>
<p>El 31 de enero se publicó en las diferentes redes sociales #HitosCRC2023 en donde se muestran los aportes importantes hechos para el cumplimiento de la Agenda Regulatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trabajo en la asesoría y apoyo a las autoridades territoriales, ■ para la eliminación de las barreras normativas que impiden el despliegue de la infraestructura TIC, alcanzando un total de 800 municipios, ■ elaboración de 3 informes de análisis regional del comportamiento de los servicios de comunicaciones de las regiones Caribe, Pacífico y Orinoquía, 	<p>En abril de 2024 se expidió la resolución 7363 de 2024 Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la cual se busca impulsar la calidad del servicio de internet Móvil en todo el país.</p>	<p>En agosto de 2024 se presentaron los resultados de la evaluación Expost de la Resolución 6333 de 2021, relacionada con la simplificación del Régimen de Reportes de Información Periódica lo que ha llevado a la reducción de costos y al aumento de la información disponible al público en la plataforma de datos abiertos.</p>	<p>En diciembre se inició la publicación del resumen de los 12 hitos de la CRC en 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Resolución 7285 Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia ■ LA UIT reconoció a Colombia como líder en regulación digital. ■ Actualización Registro de Números Excluidos ■ La Resolución 7363 mejora de la calidad del internet móvil 4G

<p>Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024</p>	<p>Código: NA</p>	<p>Página 20 de 26</p>
<p>Elaborado por: Olga Rodríguez</p>	<p>Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica</p>	<p>Fecha de revisión: 28/12/2024</p>
<p>Versión No. 4</p>	<p>Aprobado por: Relacionamiento con Agentes</p>	<p>Fecha de vigencia: 01/07/2024</p>

<p>■ publicación de 21 boletines dataflash, publicación de 4 estudios de interés para los sectores regulados, publicación de 12 propuestas regulatorias, expedición de 6 medidas regulatorias.</p>			
<p>Se tuvo participación en los siguientes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Instalación y Un corto recorrido por la agenda regulatoria, ■ Los desafíos regulatorios de la inteligencia artificial, los desafíos regulatorios de las smartcities en Latinoamérica, ■ Retos que imponen las nuevas tecnologías respecto a los contenidos audiovisuales y el pluralismo informativo y la defensa de las audiencias en el nuevo contexto tecnológico, -Obligaciones ISP, de Andina Link 2024, - Chile Digital. Inversión, infraestructura y fibra para liderar América Latina, - Primera reunión del Grupo Regional de la CE12 del UIT-T para las Américas (SG12RG-AMR), Jornada Abierta GT GÉNERO PRAI 	<p>Se tuvo participación en los siguientes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Foro Ministerial Virtual "Wireless Technology Summit 2024" ■ Foro: "Panorama de la Conectividad Rural y el Desarrollo Industrial en la era Digital" ■ Diálogos Regionales 70 años de la Televisión webinar, sobre la Resolución 7276 de 2023 de discapacidad auditiva. 	<p>Se tuvo participación en diferentes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Foro de Regulación Postal UPAEP 2024, ■ Talleres Audiovisuales de Pluralismo- Pereira, Cumbre Nacional de Inteligencia Artificial: Colombia y Cumbre Latinoamericana de Inteligencia Artificial ■ Acompañamiento mesa trabajo técnica presencial con el Pueblo Raizal y la Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa, II SEMINARIO TIC Y TV, ■ Encuentro Técnico de la Construcción. ■ Feria Expocamaco, "Comunidad de Buenas Prácticas Regulatorias 2024 / Segunda sesión", ■ Congreso ANDICOM 2024, UNIENDO VOCES: ENCUENTRO NACIONAL DE MEDIOS ALTERNATIVOS, COMUNITARIOS Y DIGITALES. 	<p>Se tuvo participación en diferentes espacios como:</p> <p>Primer encuentro de conectividad inclusiva, 34° edición de Jornadas Internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Innovación para un futuro sostenible, XIII Encuentro de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria, ■ VII Congreso Internacional de Competencias Mediáticas - Redes sociales y ciudadanía: El reto de la formación del profesorado en educación mediática, ■ 7 Encuentro Nacional Conectando Comunidades 2024, ■ Seminario internacional Diversidad y servicios audiovisuales bajo demanda, International Regulators Forum (IRF) y Annual Conference., ■ VI Jornadas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "15 años de la modernización del sector TIC en Colombia".

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 21 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



<p>Se publicaron para comentarios algunas alternativas regulatorias en la página de CRC:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente niños, niñas y adolescentes ■ Revisión de condiciones de programación, publicidad y espacios institucionales en el servicio de televisión, ■ Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos, ■ Actualización de Registro de Números Excluidos. <p>https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/obligacion-de-reporte-de-informacion-especifica-por-parte-de-la-entidad/noticias?page=4</p>	<p>Se publicaron para comentarios algunas alternativas regulatorias en la página de CRC:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles, ■ promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador. <p>https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/obligacion-de-reporte-de-informacion-especifica-por-parte-de-la-entidad/noticias?page=3</p>	<p>Se publicaron para comentarios algunas alternativas regulatorias en la página de CRC:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alternativas regulatorias de proyectos Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red acceso y planes de mejora, ■ Simplificación Regulatoria, Actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones, Condiciones Regulatorias para servicios de Internet Comunitario Fijo, ■ Mercados relevantes de Radiodifusión sonora, Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, ■ planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos. <p>https://www.crcom.gov.co/es/taxonomy/term/23</p>	<p>Se publicaron para comentarios algunas alternativas regulatorias en la página de CRC:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Revisión de los esquemas de remuneración de redes fijas, medidas para la garantía del pluralismo informativo y la imparcialidad informativa en la televisión y los contenidos audiovisuales en Colombia, ■ Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados, ■ consulta sobre servicios digitales OTT nueva regulación para fortalecer a las Comunidades Organizadas de Conectividad, ■ Reducción de cargas regulatorias producto de un nuevo ejercicio de simplificación integral al marco regulatorio vigente, ■ propuesta de nuevo paquete de medidas orientadas a promover la competencia y el bienestar de los usuarios de servicios móviles, ■ propuesta de nueva regulación para promover la conectividad y competencia en los servicios mayoristas de telecomunicaciones, ■ propuesta de modificación de la metodología de medición de indicador de disponibilidad de elementos de red de acceso, <p>https://www.crcom.gov.co/es/taxonomy/term/23</p>
---	--	--	--

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 22 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



NA	NA	EL 17 de octubre se publicó la modificación de la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025 El 31 de octubre se publicó para comentarios la propuesta borrador de la Agenda Regulatoria 2025-2026 https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-publica-para-comentarios-propuesta-borrador-agenda-regulatoria-2025#:~:text=El%20borrador%20de%20la%20Agenda,CRC%20(Calle%2059A%20Bis%20No.	Hasta el 18 de noviembre se recibieron comentarios y en diciembre se publicó la agenda definitiva y la respuesta a comentarios https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-2
Se participó en la mesa técnica, Agenda Regional MinTic, en Leticia, Amazonas,	NA	Se recopiló una base de datos de contactos de vocales de control para ser convocados) Se realizó reunión el 11 de julio en las instalaciones de la CRC, espacio en el cual se tocaron temas relacionados con la protección de usuarios de telecomunicaciones, y se definieron algunos temas de interés a contemplar en la próxima Audiencia de Rendición de Cuentas.	NA
NA	NA	<ul style="list-style-type: none"> Los días 2 y 3 de septiembre se llevó a cabo el 19° Taller Internacional de Regulación "Mercados digitales, panorama, retos y oportunidades" en la ciudad de Cartagena. https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/taller-internacional-regulacion Se realizó el Taller Audiovisual de Pluralismo en la ciudad de Tunja https://www.crcom.gov.co/es/eventos/talleres-audiovisuales-pluralismo-tunja 	NA

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 23 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Actualmente existen 14 cursos disponibles para acceso a la ciudadanía en general en la plataforma https://aula.crcom.gov.co/	Actualmente existen 14 cursos disponibles para acceso a la ciudadanía en general en la plataforma https://aula.crcom.gov.co/	Actualmente existen 14 cursos disponibles para acceso a la ciudadanía en general en la plataforma https://aula.crcom.gov.co/	Actualmente existen 14 cursos disponibles para acceso a la ciudadanía en general en la plataforma https://aula.crcom.gov.co/
NA	Se realizó actualización de la base de datos de vocales de control, se fortaleció la comunicación con los vocales y se realizó la gestión para la vinculación de los mismos en una de las mesas preparatorias de la audiencia de rendición de cuentas.	El 11 de Julio se realizo reunión en las instalaciones de la CRC con 15 vocales de control en los que se tocaron temas sobre los derechos de los usuarios. Se llevaron a cabo 5 AULAS DE INNOVACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> ■ Florencia jueves 15 de agosto de 2024, ■ Pasto jueves 22 de agosto de 2024, ■ Villavicencio jueves 29 de agosto de 2024, ■ Valledupar jueves 19 de septiembre, ■ Armenia jueves 26 de septiembre) 	Se llevaron a cabo 5 AULAS DE INNOVACIÓN en: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tunja miércoles 16 de octubre ■ Bogotá miércoles 30 de octubre
NA	Se publicaron videos de orientación sobre el registro de números excluidos, en los que se informa a los usuarios sobre las implicaciones de la aplicación de la Ley 2300 y un paso a paso de como realizar el registro.	NA	Se publicaron videos orientando a los ciudadanos sobre los canales de difusión de información relevante sobre la misionalidad de la CRC
	Se tuvo participación en la ruta NAIPS en las ciudades de Pereira y Cúcuta.	Se llevó a cabo la Ruta Naisp Bucaramanga, TAP y Diálogos Regionales 70 años de la Televisión - Tunja, Se realizó un encuentro con el municipio de La Dorada.	En el noviembre se realizaron Talleres Audiovisuales de Pluralismo en Popayan y Cúcuta

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 24 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

<p>■ En enero se realizó la publicación de resenta un análisis de los ingresos por operador, el número de accesos por tecnología, así como la velocidad de carga y descarga por tecnología y región, en un comparativo que permite conocer la evolución del servicio de Internet fijo. https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/accesos-internet-fijo-fibra-optica-superaron-3-millones-en-junio-2023</p> <p>■ En marzo se publicó un análisis de los datos reportados por los operadores móviles, como ejercicio de monitoreo que permite conocer el comportamiento del servicio de Internet móvil en el país https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/uso-internet-movil-alcanza-cifra-record-en-colombia</p>	<p>■ Data Flash 2024-006 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario del servicio de Internet fijo- https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-006-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo</p> <p>■ Data Flash 2024-007 - Roaming Automático Nacional - https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-007-roaming-automatico-nacional</p>	<p>■ Data Flash 011 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-011-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-movil</p> <p>■ Data Flash 008 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-008-portabilidad-numerica-movil</p> <p>■ Data Flash 004 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-004-servicios-postales</p> <p>■ Data Flash 014 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-014-portabilidad-numerica-movil</p>	<p>■ Data Flash 013 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-013-servicios-moviles</p> <p>■ Data Flash 015 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-015-programacion-de-tv-abierta</p> <p>■ Data Flash 019 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-019-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones</p> <p>■ Data Flash 020 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-020-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo</p> <p>■ Data Flash 016 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-016-infraestructura-redes-moviles</p> <p>■ Data Flash 018 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-018-pgrs-tv-abierta</p>
<p>NA</p>	<p>NA</p>	<p>El 18 de Julio se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el siguiente enlace se encuentra la grabación de la audiencia. https://youtu.be/fTbiwEOIkqQ</p>	<p>NA</p>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para la próxima vigencia se recomienda consolidar en un plan de mejoramiento acciones formuladas de acuerdo con las observaciones o recomendaciones de los grupos de valor, esto como resultado de ejercicios de participación ciudadana, rendición de cuentas y control social (veeduría ciudadana).
- Se sugiere segmentar los públicos agrupándolos en categorías menores por intereses y necesidades a partir de sus preocupaciones y sus expectativas como grupo poblacional, e identificar los mecanismos incluidos en la estrategia que son de su interés. Así mismo, identificar

<p>Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024</p>	<p>Código: NA</p>	<p>Página 25 de 26</p>
<p>Elaborado por: Olga Rodríguez</p>	<p>Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica</p>	<p>Fecha de revisión: 28/12/2024</p>
<p>Versión No. 4</p>	<p>Aprobado por: Relacionamiento con Agentes</p>	<p>Fecha de vigencia: 01/07/2024</p>

los requerimientos de los grupos sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para la entrega de información, el desarrollo de diálogo y el seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados.

- Se recomienda que la identificación y priorización de la información publicada o proporcionada a los grupos de valor se realice con base en los indicadores de resultados y productos del Plan Estratégico Institucional.
- Para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas es importante determinar las actividades que impacten o estén relacionadas con cada uno de los elementos definidos en el Manual Único de Rendición de cuentas – MURC (Elemento de información, elemento de diálogo, elemento de responsabilidad), de tal manera que sea específica su realización, impacto y objetivo.
- Para formular la Estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2025 se recomienda diseñar el cronograma, previa identificación de las diferentes etapas y las actividades del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2024 y especificar los responsables de cada actividad y las fechas de seguimiento.
- Para realizar un seguimiento adecuado, el objetivo y los objetivos específicos deben estar establecidos en la Estrategia de Rendición de Cuentas para determinar su cumplimiento.
- En la página web de la entidad, habilitar un vínculo que conecte con la información asociada al evento de rendición de cuentas, tales como el informe de gestión y resultados del período respectivo, la estrategia para la rendición de cuentas, el cronograma, el formato de preguntas, boletines de prensa, las invitaciones a participar en los eventos y demás publicaciones relacionadas. A través de las redes sociales, habilitadas de manera permanente, informar a la comunidad la forma de participar con propuestas, inquietudes y sugerencias; igualmente comunicar el día, lugar y hora de la realización del evento programado.
- Realizar un diagnóstico a partir de las dificultades y fortalezas presentadas en los procesos de rendición de cuentas de vigencias anteriores que permitan plantear oportunidades de mejora frente a la estrategia de rendición de cuentas.
- Mantener espacios de diálogo con los diferentes actores promoviendo espacios de confianza y fortaleciendo la relación con los ciudadanos, grupos interesados y grupos de valor.
- Mantener dentro de la estrategia de rendición de cuentas las temáticas implícitas en la encuesta FURAG, que establece los lineamientos generales para integrar la planeación y la gestión pública.

Nombre del documento: Informe Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	Código: NA	Página 26 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Fecha de revisión: 28/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024