



INFORME DE EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

Coordinación de Planeación y Gestión

Coordinador: Sandra Villabona Duque

Líder: Olga Rodríguez

Diciembre de 2025

CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	5
1.1. Revisión de referentes normativos y metodológicos.....	5
1.2. Análisis documental de los insumos estratégicos 2024–2025.....	5
1.3. Examen de los resultados del Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas DAFP 2025.....	6
1.4. Triangulación y valoración de desempeño por etapas	6
2. CONTEXTO Y REFERENTES	7
2.1. Referentes institucionales: la evolución de la CRC y su compromiso con el valor público.....	7
2.2. Referentes normativos: lineamientos y obligaciones que orientan la estrategia	8
2.3. Referentes operativos: resultados de la vigencia 2024.....	9
2.4. Referentes de desempeño: Autodiagnóstico DAFP 2025	9
2.5. Referentes estratégicos: Estrategia y Matriz 2025	10
2.6. Síntesis del contexto	10
3. RESULTADOS AUTODIÁGNÓSTICO	10
3.1. Aprestamiento institucional.....	11
3.2. Diseño de la estrategia	11
3.3. Preparación para la rendición de cuentas.....	11
3.4. Ejecución de la estrategia	11
3.5. Seguimiento y evaluación	12
3.6. Comparativo histórico 2019–2024	12
3.7. Principales hallazgos	12
4. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	13
4.1. Cumplimiento del componente de Información	13
4.2. Cumplimiento del componente de Diálogo	14
4.3. Cumplimiento del componente de Responsabilidad	14
4.4. Balance general de cumplimiento	15
4.5. Síntesis de cumplimiento	15
5. EVALUACIÓN DE ESPACIOS DE DIÁLOGO	15

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 2 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.1.	Revisión general de los espacios de diálogo implementados.....	15
5.2.	Evaluación de pertinencia y oportunidad.....	16
5.3.	Accesibilidad e inclusión	16
5.4.	Nivel de participación y alcance	17
5.5.	Calidad del diálogo y retroalimentación recibida	17
5.6.	Análisis del espacio principal: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	18
6.	ANÁLISIS DE INDICADORES	18
6.1.	Indicadores del Componente de Información	18
6.2.	Indicadores del Componente de Diálogo.....	19
6.3.	Indicadores del Componente de Responsabilidad	20
6.4.	Análisis global del desempeño de los indicadores	21
6.5.	Oportunidades de fortalecimiento identificadas en el análisis	21
7.	HALLAZGOS Y ASPECTOS POR MEJORAR	21
7.1.	Hallazgos relacionados con el desempeño institucional	22
7.2.	Hallazgos relacionados con el desempeño institucional	22
7.3.	Hallazgos sobre la gestión y divulgación de la información.....	23
7.4.	Síntesis de los principales hallazgos.....	23
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24
8.1.	Conclusiones.....	24
8.2.	Recomendaciones	25
9.	ANEXOS	26

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 3 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

INTRODUCCION

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC reafirma su compromiso con la transparencia, el valor público y la participación efectiva de la ciudadanía mediante el desarrollo de procesos de rendición de cuentas que trascienden la simple entrega de resultados: se constituyen como espacios continuos de diálogo, escucha, aprendizaje institucional y corresponsabilidad. Durante la vigencia 2025, este compromiso se fortalece a través de una estrategia renovada que reconoce la evolución del ecosistema digital, las expectativas de los grupos de valor y la importancia de fortalecer la confianza en las instituciones.

En coherencia con el Plan de Acción Institucional, el Programa de Transparencia y Ética Pública, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, la CRC concibe la rendición de cuentas como un proceso dinámico y permanente. Se trata de una práctica de gobierno abierto que promueve no solo la visibilidad de la gestión, sino también la construcción de inteligencia colectiva, el intercambio de perspectivas y la toma de decisiones basada en evidencia. Esta visión permite que la ciudadanía y los grupos de interés ejerzan un rol activo en el seguimiento de la gestión pública y en la reflexión sobre los impactos regulatorios en los sectores de comunicaciones, postal y audiovisual.

Así, la Estrategia 2025 se plantea como un marco integral de comunicación pública, participación y veeduría ciudadana que articula tres dimensiones esenciales: informar, para asegurar el acceso oportuno, claro y comprensible a los resultados de la gestión; dialogar, para promover escenarios de retroalimentación directa y construcción conjunta; y asumir responsabilidad, incorporando las observaciones ciudadanas en el ciclo de mejora continua y en los instrumentos de planeación institucional.

Este informe recoge los hallazgos, avances, desafíos y oportunidades identificadas a partir de los documentos base y de la audiencia pública realizada, con el fin de ofrecer una evaluación completa del grado de cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas y de su aporte al fortalecimiento institucional. Bajo esta perspectiva, se busca contribuir a la consolidación de un regulador transparente, cercano, innovador y centrado en las personas, que fomente la participación informada y la generación de confianza en la gestión pública.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 4 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la CRC para la vigencia 2025 se desarrolló mediante un enfoque mixto que combina análisis documental, revisión de resultados institucionales, triangulación de fuentes y valoración de la ruta metodológica establecida en los referentes nacionales para la rendición de cuentas. Este enfoque permite asegurar que la evaluación sea objetiva, verificable y útil para la toma de decisiones institucionales orientadas a la mejora continua.

La metodología se estructuró en cuatro componentes complementarios:

1.1. Revisión de referentes normativos y metodológicos

Como fase inicial, se analizaron los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el CONPES 3654 de 2010, la normativa aplicable a la participación ciudadana y control social, así como las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Estos referentes permitieron:

- Identificar criterios mínimos para el diseño, preparación, ejecución y seguimiento de la rendición de cuentas.
- Alinear el proceso evaluativo con los principios de transparencia, participación y responsabilidad.
- Determinar los elementos que deben ser revisados en la estrategia 2025 para su adecuado cumplimiento institucional.

1.2. Análisis documental de los insumos estratégicos 2024–2025

Se realizó una revisión detallada de los documentos que soportan el ciclo de rendición de cuentas en la CRC, entre ellos:

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024**, incluida su estructura, mensajes, participación y hallazgos.
- **Estrategia de Rendición de Cuentas 2025**, con sus etapas, objetivos, actividades y mecanismos de divulgación y diálogo.
- **Matriz de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025**, con metas, responsables, periodicidades e indicadores de seguimiento.

Este análisis permitió identificar la coherencia entre la planificación institucional, la ejecución operativa y la proyección de acciones para 2025, además de detectar brechas, avances y oportunidades de mejora.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 5 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

1.3. Examen de los resultados del Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas DAFP 2025

Como insumo central, se tomaron los resultados del **Autodiagnóstico 2025**, herramienta oficial del DAFP que evalúa el grado de avance de las entidades públicas en materia de rendición de cuentas.

El autodiagnóstico fue analizado considerando cinco dimensiones:

1. Aprestamiento institucional
2. Diseño de la estrategia
3. Preparación
4. Ejecución
5. Seguimiento y evaluación

A partir de esta medición se identificaron:

- Logros significativos consolidados en los últimos años (nivel de perfeccionamiento).
- Reiteración de aspectos a mejorar, especialmente en difusión estratégica y ampliación de canales.
- Requerimientos para fortalecer la interacción con grupos de valor.

1.4. Triangulación y valoración de desempeño por etapas

Con los insumos anteriores, se aplicó un modelo de evaluación por etapas coherente con la ruta metodológica definida en la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 y en el MURC. La valoración se realizó considerando:

1.4.1. Aprestamiento

- Coherencia con recomendaciones del ciclo anterior.
- Nivel de preparación organizacional y asignación de roles.

1.4.2. Diseño

- Claridad del objetivo general y específicos.
- Pertinencia de los mecanismos de información, diálogo y responsabilidad.
- Ajuste a necesidades y expectativas de los grupos de valor.

1.4.3. Preparación

- Planeación de actividades, periodicidad e indicadores.
- Adecuación de los mecanismos de divulgación y participación.
- Correspondencia con resultados del autodiagnóstico.

1.4.4. Ejecución

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 6 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Implementación de actividades previstas.
- Capacidad de respuesta institucional.
- Generación de valor público mediante interacción efectiva.

1.4.5. Seguimiento y control

- Utilización del formato de monitoreo trimestral.
- Documentación de avances y evidencias de cumplimiento.
- Toma de decisiones basada en resultados y retroalimentación ciudadana.

La triangulación de estos elementos permitió comprender de manera integral el desempeño de la estrategia, reconociendo sus fortalezas, limitaciones y oportunidades para las próximas vigencias.

La metodología adoptada incorpora los principios de **mejora continua** y aprendizaje institucional. Por lo tanto, cada hallazgo se analiza no solo como un resultado del ejercicio evaluativo, sino como un insumo para:

- Optimizar la toma de decisiones.
- Fortalecer la cultura de transparencia y gobierno abierto.
- Ajustar los mecanismos para ampliar la participación e interacción con los grupos de valor.
- Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente, accesible y basado en evidencia.

2. CONTEXTO Y REFERENTES

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para la vigencia 2025 se fundamenta en un marco institucional, normativo y operativo que reconoce tanto la evolución del sector público como el avance interno de la Entidad en la consolidación de un gobierno abierto, transparente y orientado a la ciudadanía. Este contexto es clave para comprender las decisiones, prioridades y acciones que estructuran la evaluación del ejercicio de rendición de cuentas.

2.1. Referentes institucionales: la evolución de la CRC y su compromiso con el valor público

La CRC, como regulador único, convergente e independiente del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales, se ha consolidado como una entidad que gestiona información crítica, lidera procesos regulatorios estratégicos y promueve mecanismos de protección de los derechos de los usuarios y audiencias.

Su Plan Estratégico Institucional 2021–2025 establece pilares que orientan la rendición de cuentas, particularmente:

- Bienestar y Derechos de Usuarios y Audiencias, que demanda mecanismos de información clara, análisis comparativo y acciones pedagógicas.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 7 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Mercados y Competencia, que exige transparencia sobre decisiones regulatorias y su impacto.
- Innovación y Mejora Regulatoria, que refuerza la toma de decisiones basada en evidencia y datos abiertos.
- Gestión de Grupos de Valor, que fundamenta la interacción permanente con sectores, usuarios y ciudadanía.
- Fortalecimiento Institucional, que impulsa capacidades internas para la comunicación, la participación y la transparencia.

Si bien la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 fue formulada bajo el marco del Plan Estratégico Institucional 2021–2025, durante su ejecución la CRC formalizó un nuevo direccionamiento institucional mediante la adopción del Plan Estratégico Institucional 2025–2029, vigente a partir del 1 de abril de 2025. Este nuevo PEI redefine pilares estratégicos como Derechos de los Usuarios y Audiencias, Prospectiva Sectorial, Mercados y Competencia y Fortalecimiento Estratégico Institucional, los cuales fortalecen el enfoque de valor público y la articulación con los grupos de valor. Su inclusión en el contexto permite comprender la evolución institucional que acompañó la implementación de la estrategia.

Así, la rendición de cuentas se integra como una práctica transversal al propósito superior de la CRC garantizar que los servicios de comunicaciones contribuyan al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía.

2.2. Referentes normativos: lineamientos y obligaciones que orientan la estrategia

La Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 se sustenta en un robusto marco normativo que establece los principios, responsabilidades y mecanismos de relación Estado–ciudadanía. Entre los principales referentes se encuentran:

- Constitución Política de Colombia: principios de publicidad (art. 209), participación (art. 40), vigilancia ciudadana (art. 270) y derecho de acceso a documentos públicos (art. 74).
- Leyes 489 de 1998 / 1437 de 2011 / 1712 de 2014 / 1757 de 2015: regulan la organización administrativa, transparencia, participación ciudadana y control social.
- Ley 1474 de 2011 y Ley 2195 de 2022: fortalecen mecanismos anticorrupción y exigen rendición permanente de cuentas.
- Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC: define la ruta metodológica (información, diálogo y responsabilidad) y las etapas del proceso.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: integra la rendición de cuentas como política de gestión y desempeño institucional.
- CONPES 3654 de 2010: orienta la política pública de rendición de cuentas en la rama ejecutiva.

Este conjunto de normas y lineamientos asegura que la estrategia de la CRC responda a estándares nacionales, fomente la participación informada y garantice la transparencia activa.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 8 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

2.3. Referentes operativos: resultados de la vigencia 2024

El ejercicio de rendición de cuentas no se limita a la divulgación de gestión; es un proceso continuo que toma como base los aprendizajes de las vigencias anteriores. La **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024**, que presentó los logros de la Entidad durante el año 2024, constituye un referente clave para el diseño y evaluación de la estrategia 2025.

Entre los aprendizajes derivados de este ejercicio se destacan:

- La necesidad de **potenciar la difusión** mediante canales accesibles y formatos innovadores.
- El valor de **segmentar los grupos de valor**, según intereses regulatorios y expectativas informativas.
- La importancia de fortalecer los espacios de **diálogo temprano**, especialmente en temas de alto impacto sectorial.
- La utilidad de ampliar mecanismos de retroalimentación ciudadana.
- La pertinencia de integrar la socialización regulatoria con elementos pedagógicos.

Estos hallazgos alimentaron directamente la identificación de oportunidades de mejora y la planeación de actividades estratégicas incluidas en la matriz 2025.

2.4. Referentes de desempeño: Autodiagnóstico DAFP 2025

El **Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)** para 2025 evidenció que la CRC se encuentra en un **nivel de perfeccionamiento**, con puntajes sobresalientes en:

- Aprestamiento institucional
- Diseño de la estrategia
- Ejecución
- Seguimiento

No obstante, se identificaron brechas relacionadas con:

- Difusión masiva de los informes de rendición de cuentas
- Socialización territorial y multicanal
- Ampliación de mecanismos de participación en la etapa preparatoria

Estos factores se convirtieron en criterios técnicos esenciales para la evaluación de la estrategia 2025.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 9 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

2.5. Referentes estratégicos: Estrategia y Matriz 2025

La **Estrategia de Rendición de Cuentas 2025** incorpora una ruta de cinco etapas — Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución, Seguimiento y Control — alineada con el MURC y con la visión institucional. Complementariamente, la **Matriz de Rendición de Cuentas 2025** operacionaliza la estrategia mediante:

- Actividades específicas por mecanismo (información, diálogo y responsabilidad).
- Metas e indicadores de seguimiento.
- Responsables institucionales.
- Periodicidades y mecanismos de divulgación.
- Recursos asociados.

Estos instrumentos permiten evaluar el nivel de cumplimiento y la pertinencia de los esfuerzos institucionales orientados a fortalecer la relación entre la CRC y sus grupos de valor.

2.6. Síntesis del contexto

El contexto general de la rendición de cuentas en la CRC para 2025 se caracteriza por:

- Un marco normativo robusto y exigente.
- Un proceso institucional maduro, basado en mejora continua.
- Una estrategia diseñada sobre aprendizajes previos y diagnósticos técnicos.
- La necesidad de ampliar la participación, innovar en divulgación y fortalecer la comunicación bidireccional.
- La integración del valor público como eje estratégico de la gestión institucional.

Este conjunto de referentes proporciona las bases para la evaluación documentada, objetiva y constructiva de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025.

3. RESULTADOS AUTODIÁGNÓSTICO

El Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas 2025, aplicado mediante la herramienta del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), constituye uno de los principales insumos para evaluar la madurez institucional de la CRC en materia de transparencia, participación y gobierno abierto. Sus resultados permiten identificar avances, confirmar la consolidación de buenas prácticas y reconocer los aspectos que requieren ajustes para fortalecer la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025.

El análisis de los puntajes alcanzados evidencia un desempeño altamente satisfactorio de la entidad, que se ubica nuevamente en el nivel de perfeccionamiento, con mejoras sostenidas durante los últimos cinco años. A continuación, se presentan los resultados según las dimensiones establecidas:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 10 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 26/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.1. Aprestamiento institucional

La CRC alcanzó un puntaje máximo **100%**, reflejando:

- La existencia de un equipo interdisciplinario claramente definido para la rendición de cuentas.
- La incorporación del tema en documentos estratégicos como el Plan de Acción Institucional y el Programa de Transparencia y Ética Pública.
- La identificación precisa de los grupos de valor, sus canales y mecanismos de interacción.

Este resultado demuestra un entorno organizacional consolidado, con capacidades instaladas y alineación institucional para garantizar procesos eficientes de información, diálogo y responsabilidad.

3.2. Diseño de la estrategia

El componente de diseño también presentó un puntaje del **100%**, confirmando que la CRC:

- Formula su estrategia siguiendo la ruta metodológica del MURC.
- Define objetivos generales y específicos claros, medibles y alineados con la misión institucional.
- Articula los mecanismos de participación, información y rendición con base en las necesidades de los grupos de valor.
- Integra criterios de transparencia activa y mejora regulatoria.

Este desempeño revela un diseño robusto, coherente y técnicamente fundamentado, capaz de orientar adecuadamente la implementación del ciclo anual.

3.3. Preparación para la rendición de cuentas

El puntaje de **98,1%** refleja avances significativos, aunque se mantienen brechas relacionadas con:

- La necesidad de **ampliar la difusión** en medios institucionales y territoriales.
- La importancia de generar **estrategias más inclusivas de convocatoria**, especialmente para audiencias regionales y grupos poblacionales específicos.
- El fortalecimiento de la divulgación previa de información relevante para facilitar la participación informada.

Estos aspectos fueron identificados también en la evaluación de la Audiencia Pública 2024, evidenciando consistencia entre el diagnóstico y la experiencia operativa.

3.4. Ejecución de la estrategia

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 11 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Al alcanzar nuevamente un puntaje del **100%**, la CRC ratifica:

- La implementación oportuna de los mecanismos previstos en la estrategia 2024.
- La realización de actividades de información, diálogo y socialización regulatoria en los plazos establecidos.
- La capacidad de respuesta a las solicitudes ciudadanas y el manejo adecuado de los temas de interés público.

Este resultado confirma que los equipos institucionales funcionan de manera coordinada y que la entidad cumple rigurosamente con sus compromisos en ejecución.

3.5. Seguimiento y evaluación

Con un puntaje del **98,3%**, la CRC evidencia un proceso sólido de monitoreo, mediante:

- Seguimiento trimestral a la matriz de actividades.
- Documentación de avances y cumplimiento.
- Identificación de recomendaciones orientadas a la mejora continua.

Sin embargo, persisten oportunidades para fortalecer la sistematización de aprendizajes y la retroalimentación al público sobre los resultados de este seguimiento.

3.6. Comparativo histórico 2019–2024

La evolución de los resultados refleja una tendencia sostenida a la mejora:

- El nivel de aprestamiento pasó de 92,1% en 2019 a 100% en 2024.
- La ejecución y diseño han alcanzado niveles máximos desde 2021.
- El seguimiento pasó de 88,8% en 2019 a 98,3% en 2024.

Este comportamiento demuestra la madurez institucional de la CRC en rendición de cuentas, su capacidad de adaptación y el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia.

3.7. Principales hallazgos

Del análisis integral del Autodiagnóstico 2025 se destacan:

Fortalezas

- Alto nivel de desempeño en todas las dimensiones.
- Integración estratégica de la rendición de cuentas en los instrumentos de planeación.
- Capacidad institucional consolidada para la ejecución del proceso.

Debilidades

- Persisten desafíos en la **difusión masiva** y el alcance territorial.
- Necesidad de diversificar canales y formatos participativos.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 12 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



- Baja presencia de la estrategia y sus avances en espacios alternativos de comunicación.

Oportunidades

- Mayor interés ciudadano por los temas regulatorios del sector.
- Disponibilidad de canales digitales institucionales robustos.
- Potencial para fortalecer la relación con vocales de control, asociaciones, agentes regionales y grupos de valor específicos.

4. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

El cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 se evaluó con base en las actividades propuestas en la matriz institucional, los mecanismos definidos para información, diálogo y responsabilidad, así como los resultados evidenciados en el seguimiento del ciclo anterior (2024). La valoración se centra en determinar el grado de implementación de los compromisos, la efectividad de los mecanismos de divulgación y participación, y la coherencia entre lo planeado y lo ejecutado.

De acuerdo con el análisis integral efectuado, la CRC presenta un nivel de cumplimiento alto y consistente, reflejando una gestión organizada, articulada y orientada a la transparencia. A continuación, se presentan los principales resultados por componente del MURC.

4.1. Cumplimiento del componente de Información

El componente de información corresponde a la divulgación clara, oportuna y comprensible de la gestión institucional. Durante el periodo evaluado, la CRC cumplió de forma sobresaliente con este componente, destacándose:

- Publicación continua de contenidos regulatorios, informes, boletines y piezas informativas en la página web institucional.
- Actualización trimestral de los indicadores de gestión y los tiempos de respuesta a PQRS y trámites.
- Socialización permanente de información mediante redes sociales, logrando una cobertura amplia y diversificada, especialmente en temas regulatorios de interés ciudadano.
- Disponibilidad permanente de información a través del Asistente Virtual, como canal de acceso inmediato para consulta de normatividad, trámites, procesos y proyectos regulatorios.

Aunque la ejecución fue satisfactoria, se identificó que la difusión masiva —especialmente en medios regionales, comunitarios o alternativos— sigue siendo un reto. Esto refuerza la necesidad de diversificar los formatos y ampliar el alcance territorial, aspecto coherente con las recomendaciones del Autodiagnóstico 2025.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 13 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

4.2. Cumplimiento del componente de Diálogo

El componente de diálogo contempla la interacción directa con los grupos de valor, la socialización de proyectos regulatorios y la apertura de escenarios de participación.

La CRC mostró un alto nivel de cumplimiento al:

- Realizar espacios de interacción como mesas de trabajo, talleres académicos, ferias de servicio, reuniones con vocales de control y espacios programados por entidades aliadas.
- Desarrollar procesos de consulta sectorial para documentos regulatorios, garantizando la participación de agentes del sector, usuarios, asociaciones, instituciones educativas y ciudadanía en general.
- Implementar mecanismos digitales para la participación, especialmente formularios en línea, asistente virtual, sala de radicación electrónica y canales de redes sociales.

Un resultado notable es la participación obtenida en la Audiencia Pública 2024, que evidenció interés creciente de la ciudadanía por conocer los resultados de la gestión y por profundizar en temas regulatorios. Sin embargo, persiste el desafío de fortalecer la convocatoria y segmentarla en función de públicos específicos, particularmente aquellos ubicados en regiones que presentan menor interacción digital o barreras de conectividad.

4.3. Cumplimiento del componente de Responsabilidad

El componente de responsabilidad implica responder a inquietudes ciudadanas, asumir compromisos y generar acciones de mejora a partir de la retroalimentación recibida.

La CRC cumple de manera destacada con este componente, evidenciado en:

- La respuesta oportuna a comentarios y observaciones realizadas sobre proyectos regulatorios, con trazabilidad pública y transparente.
- La incorporación de hallazgos y recomendaciones surgidas del Autodiagnóstico 2025 en el diseño de la Estrategia 2025.
- El fortalecimiento del seguimiento trimestral a las actividades incluidas en la matriz, lo cual permite medir el avance y adoptar ajustes en tiempo real.
- La articulación con equipos internos (comunicaciones, innovación, relacionamiento, regulatorio y datos abiertos) para dar cumplimiento a los compromisos asumidos en los diferentes espacios de diálogo.

La CRC demuestra madurez institucional en este componente, aunque se identificó como oportunidad de mejora la consolidación de un reporte público de compromisos y avances, que facilite a la ciudadanía el seguimiento del cumplimiento.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 14 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

4.4. Balance general de cumplimiento

El análisis holístico del cumplimiento de la Estrategia permite concluir que:

- La CRC ha consolidado un proceso de rendición de cuentas estable, predecible y de alta calidad.
- La planificación definida en la matriz 2025 se ejecuta de forma sistemática gracias a la coordinación técnica e inter-áreas.
- Los resultados del Autodiagnóstico se reflejan claramente en la gestión y en las acciones de mejora.
- La interacción con los grupos de valor continúa fortaleciendo el enfoque de valor público y participación democrática.

4.5. Síntesis de cumplimiento

Componente	Nivel de cumplimiento	Observaciones clave
Información	Alto	Se requiere mayor alcance territorial y diversificación de canales.
Diálogo	Alto	Ampliar convocatoria y mejorar segmentación de públicos.
Responsabilidad	Muy alto	Fortalecer la retroalimentación pública y seguimiento visible de compromisos.

5. EVALUACIÓN DE ESPACIOS DE DIÁLOGO

Los espacios de diálogo constituyen uno de los pilares fundamentales del ejercicio de rendición de cuentas, al permitir la interacción directa, la retroalimentación y la construcción de valor público entre la CRC y sus grupos de valor. Para la vigencia 2025, la evaluación de estos espacios se realizó considerando su pertinencia, accesibilidad, nivel de participación, alcance y capacidad para generar insumos útiles para la mejora institucional.

El análisis evidencia que la CRC ha consolidado una oferta amplia y diversificada de escenarios de diálogo, articulados a los mecanismos definidos en la Estrategia y ejecutados mediante acciones formativas, participativas y de socialización regulatoria.

5.1. Revisión general de los espacios de diálogo implementados

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 15 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Durante el ciclo anterior (2024), cuyas lecciones alimentan la estrategia 2025, la CRC desarrolló múltiples espacios de diálogo, entre los que se destacan:

- **Mesas de trabajo** con agentes del sector, vocales de control, academia y otros grupos de valor.
- **Talleres académicos**, incluido el Taller Internacional de Regulación.
- **Participación en foros regionales** y eventos promovidos por otras entidades públicas.
- **Reuniones temáticas** con comunidades, asociaciones y grupos de interés específicos.
- **Espacios de socialización de proyectos regulatorios** mediante documentos a comentarios y sesiones explicativas.
- **La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024**, como escenario principal de intercambio institucional.

Estos espacios constituyen un ecosistema articulado que permite fortalecer la transparencia, promover la comprensión de los proyectos regulatorios y consolidar canales de interacción con usuarios, operadores y ciudadanía.

5.2. Evaluación de pertinencia y oportunidad

Los espacios de diálogo se caracterizaron por ser pertinentes y coherentes con los temas regulatorios vigentes. Los talleres, mesas y reuniones respondieron a:

- Intereses específicos de los grupos de valor
- Avances regulatorios de alto impacto
- Temas de consulta sectorial
- Requerimientos informativos de la ciudadanía

La pertinencia también se vio reflejada en la oportunidad de los espacios: estos se realizaron en momentos clave del ciclo regulatorio o previo a la toma de decisiones sectoriales, lo que facilitó una participación informada y constructiva.

5.3. Accesibilidad e inclusión:

La CRC ha avanzado en fortalecer la accesibilidad de los espacios de diálogo mediante:

- La virtualización de escenarios (plataformas de reuniones, transmisiones digitales, redes sociales).
- Utilización de canales de inscripción y participación abiertos para toda la ciudadanía.
- Disponibilidad de documentación previa para facilitar la comprensión de los temas.
- Presencia de actividades de socialización en entornos regionales o fuera de Bogotá.

No obstante, se identifican oportunidades relevantes asociadas a:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 16 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Incrementar la participación de comunidades regionales con menor conectividad.
- Diseñar formatos diferenciales para públicos con necesidades diversas.
- Potenciar alianzas con entidades territoriales y organizaciones comunitarias.

5.4. Nivel de participación y alcance

El análisis global muestra un nivel satisfactorio de participación, especialmente en:

- Mesas regulatorias temáticas,
- Consultas sectoriales,
- Talleres académicos.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024 evidenció un interés significativo por parte de operadores, organizaciones del sector, ciudadanía y medios, con preguntas orientadas a los resultados de la Agenda Regulatoria, los avances en calidad de servicios y la protección de los derechos de los usuarios.

Sin embargo, el alcance podría ampliarse mediante:

- Convocatorias más segmentadas,
- Estrategias de difusión territorial,
- Mayor presencia en medios comunitarios y redes regionales.

5.5. Calidad del diálogo y retroalimentación recibida

Los espacios se destacaron por su calidad técnica y pedagógica. La CRC brindó:

- Explicaciones claras sobre proyectos regulatorios,
- Respuestas oportunas y fundamentadas,
- Material de apoyo mediante plataformas digitales,
- Trazabilidad de comentarios en procesos a consulta.

La retroalimentación recibida se centró en temas como:

- Mejora de la calidad del servicio de internet y comunicaciones,
- Claridad de ciertos conceptos regulatorios,
- Importancia del despliegue de infraestructura,
- Necesidad de pedagogía sobre derechos de los usuarios,
- Expectativas de participación en etapas tempranas de la regulación.

Esta retroalimentación fue considerada en ajustes posteriores y es reflejada en la Estrategia 2025 como parte del componente de responsabilidad.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 17 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.6. Análisis del espacio principal: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024

La audiencia es el espacio de diálogo más visible del ciclo de rendición de cuentas. Su análisis revela:

Fortalezas

- Agenda clara y bien estructurada.
- Participación híbrida (virtual/presencial) que permitió ampliar alcance.
- Presentación integral de la gestión regulatoria, financiera y administrativa.
- Respuestas oportunas a inquietudes ciudadanas.
- Difusión adecuada por canales digitales institucionales.

Oportunidades

- Ampliar convocatoria a sectores regionales, asociaciones de ciudadanos y operadores locales.
- Explorar mayores alianzas con emisoras comunitarias, universidades y cámaras de comercio.
- Incluir espacios de interacción directa (mesas temáticas o módulos de preguntas guiadas).
- Potenciar formatos breves explicativos (videos, infografías, cápsulas informativas).

6. ANÁLISIS DE INDICADORES

El análisis de indicadores constituye un elemento clave para evaluar la efectividad de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025, al permitir medir de manera objetiva el cumplimiento de metas, la frecuencia de ejecución de actividades y el impacto general de los mecanismos de información, diálogo y responsabilidad establecidos por la CRC.

El presente análisis se construye a partir de la matriz institucional, el seguimiento trimestral de actividades y los resultados históricos de la vigencia 2024, que sirven como línea base para valorar el comportamiento esperado en 2025.

6.1. Indicadores del Componente de Información

Este componente reúne indicadores orientados a evaluar la capacidad de la entidad para divulgar información completa, oportuna y comprensible a los grupos de valor. Entre los indicadores analizados se destacan:

6.1.1. Publicación de indicadores de gestión en la página web (meta: 4 publicaciones/año)

El comportamiento histórico muestra que la CRC ha cumplido de manera constante con esta periodicidad, articulando los reportes con el ciclo trimestral del MIPG. Las publicaciones han permitido visibilizar:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 18 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Resultados clave de procesos,
- Tiempos de respuesta,
- Avances regulatorios,
- Cumplimiento del Plan de Acción Institucional.

Análisis:

El indicador presenta un nivel de cumplimiento **alto**, aunque se identifica como oportunidad la necesidad de vincular piezas pedagógicas de interpretación para públicos no especializados, con el fin de mejorar la comprensión general.

6.1.2. Publicación de información en redes sociales (meta: 5 publicaciones trimestrales)

El uso de redes sociales continúa siendo uno de los canales más dinámicos y efectivos. La CRC supera la meta mínima, especialmente en temas regulatorios, resultados institucionales y convocatorias.

Análisis:

El indicador evidencia un comportamiento **sobresaliente**, aunque persiste el reto de llegar a públicos regionales mediante formatos diferenciados y alianzas estratégicas locales.

6.1.3. Actualización de contenidos en el asistente virtual (meta: 2 revisiones/año)

El asistente virtual mantiene disponibilidad continua y constituye un canal clave para la consulta ciudadana. Las actualizaciones históricas se han realizado conforme a lo programado.

Análisis:

Cumplimiento **alto**, con oportunidad para integrar analíticas de uso que permitan mejorar la personalización de contenidos.

6.2. Indicadores del Componente de Diálogo

Este conjunto de indicadores permite evaluar la calidad y alcance de los espacios de interacción con los grupos de valor.

6.2.1. Número de mesas de trabajo realizadas (meta: 4/año)

La CRC ha mantenido un promedio acorde o superior a la meta, especialmente en temas regulatorios de consulta sectorial.

Análisis:

Cumplimiento **alto**, con participación técnica significativa; se recomienda fortalecer la convocatoria para incluir actores regionales y poblaciones diversas.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 19 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

6.2.2. Participación en foros regionales (meta: 2/año)

El cumplimiento ha sido estable y ajustado a la oferta de eventos externos. Estos espacios permiten ampliar la interlocución fuera de Bogotá.

Análisis:

Cumplimiento **adecuado**, con oportunidad de ampliar alianzas estratégicas para convocatorias regionales.

6.2.3. Publicación de documentos regulatorios para comentarios (meta: 1 por semestre)

El indicador presenta un desempeño constante, alineado con el ciclo regulatorio y con la actualización de la agenda.

Análisis:

Cumplimiento **muy alto**, reflejando la disciplina técnica de la CRC y su compromiso con la participación temprana.

6.2.4. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (meta: 1/año)

Este es el espacio de diálogo central del ejercicio de rendición de cuentas. La CRC ha cumplido de manera rigurosa con su programación anual.

Análisis:

Cumplimiento **alto**, con oportunidades para mejorar el alcance territorial, la inclusión de formatos didácticos y la posterior socialización de resultados.

6.3. Indicadores del Componente de Responsabilidad

Estos indicadores permiten evaluar la asunción de compromisos, la respuesta institucional y el cierre del ciclo de participación.

6.3.1. Respuesta a comentarios de la ciudadanía y grupos de valor (sin meta explícita en frecuencia, pero exigido por normativa)

Los equipos regulatorios han mantenido trazabilidad y respuesta oportuna a observaciones durante las consultas públicas.

Análisis:

Cumplimiento **muy alto**, reflejando un proceso institucional disciplinado y transparente.

6. 3.2. Seguimiento trimestral a la matriz de actividades (meta: 4 seguimientos/año)

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 20 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Históricamente, la CRC ha cumplido con la periodicidad establecida por la estrategia y el MURC.

Análisis:

Cumplimiento **alto**, aunque se sugiere fortalecer la disponibilidad pública de estos reportes.

6.3.3. Integración de hallazgos en el ciclo de mejora (sin meta numérica, enfoque cualitativo)

La CRC incorpora los hallazgos del Autodiagnóstico, la evaluación de la audiencia y la retroalimentación ciudadana.

Análisis:

Cumplimiento **alto**, con capacidad institucional para adaptar la estrategia en función de aprendizajes.

6.4. Análisis global del desempeño de los indicadores

El comportamiento de los indicadores evidencia:

- **Cumplimiento alto y sostenido** de la mayoría de las metas.
- Un proceso consolidado de seguimiento y verificación interna.
- Fortalezas institucionales en la entrega de información y acceso digital.
- Buen nivel de interacción mediante espacios de diálogo formal.
- Alta capacidad de respuesta y adaptación, coherente con la cultura de mejora continua.

6.5. Oportunidades de fortalecimiento identificadas en el análisis

A partir del comportamiento de los indicadores, se identifican oportunidades clave:

- **Mayor diversificación regional** en el componente de diálogo.
- **Inclusión de formatos accesibles y pedagógicos** para mejorar la asimilación de información.
- **Desarrollo de indicadores cualitativos** que midan el impacto, no solo la ejecución.
- **Mayor trazabilidad pública** del seguimiento a la matriz de actividades.
- **Integración de analítica de datos** para mapear participación, intereses y comportamiento ciudadano.

7. HALLAZGOS Y ASPECTOS POR MEJORAR

El análisis integral de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 —sustentado en los resultados del Autodiagnóstico DAFP 2024, la evaluación de los espacios de diálogo, el cumplimiento de actividades y el comportamiento de los indicadores institucionales— permitió identificar un conjunto de hallazgos relevantes que representan tanto avances consolidados como aspectos que requieren fortalecimiento.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 21 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Estos hallazgos se analizan en tres dimensiones: desempeño institucional, participación y diálogo, y gestión de la información.

7.1. Hallazgos relacionados con el desempeño institucional

7.1.1. Fortalezas

- **Madurez institucional:** La CRC se mantiene en el nivel de perfeccionamiento del Autodiagnóstico DAFP, evidenciando consistencia en todos los componentes (aprestamiento, diseño, ejecución, seguimiento).
- **Ejecución disciplinada:** La matriz de actividades refleja un cumplimiento alto, con procesos internos articulados, roles definidos y una coordinación efectiva entre áreas.
- **Integración estratégica:** La rendición de cuentas se encuentra plenamente articulada con el Plan Estratégico Institucional y el MIPG, lo que demuestra una comprensión transversal del ejercicio.
- **Uso de mecanismos digitales consolidados:** La CRC aprovecha herramientas como su portal web, el asistente virtual y los trámites en línea para garantizar acceso permanente a la información.
- **Respuesta técnica y oportuna:** En los escenarios de consulta sectorial, los equipos regulatorios brindan respuestas argumentadas con evidencia y trazabilidad pública.

7.1.2. Limitaciones identificadas

- **Visibilidad insuficiente de los avances del proceso:** Aunque existe seguimiento trimestral, su divulgación externa es limitada, lo que reduce la transparencia sobre compromisos cumplidos.
- **Escasa medición del impacto cualitativo:** La estrategia se apoya principalmente en indicadores de ejecución; se requieren indicadores que midan impacto, apropiación y percepción ciudadana.
- **Procesos de retroalimentación poco visibles:** Aunque se gestionan internamente, no existen mecanismos abiertos en donde la ciudadanía pueda consultar cierres, respuestas u obligaciones derivadas de diálogos previos.

7.2. Hallazgos relacionados con el desempeño institucional

7.2.1. Fortalezas

- **Ecosistema participativo robusto:** La CRC cuenta con diversos escenarios (mesas, talleres, consultas, foros regionales, socialización de regulaciones, audiencia pública) que fortalecen el diálogo con los grupos de valor.
- **Calidad técnica del diálogo:** Los espacios se caracterizan por claridad, rigurosidad metodológica e información accesible para públicos especializados.
- **Disponibilidad de canales híbridos:** La adopción de herramientas virtuales amplió la cobertura y facilitó la participación desde distintas regiones.
- **Interés creciente de la ciudadanía:** La audiencia pública 2024 y otros espacios evidencian mayor demanda de información sobre temas regulatorios.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 22 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

7.2.2. Aspectos a mejorar

- **Ampliación de la participación territorial:** Gran parte de los espacios siguen concentrándose en públicos urbanos o institucionales; persisten brechas en regiones con baja conectividad.
- **Segmentación limitada de públicos:** Aunque se han identificado grupos de valor, la comunicación y las convocatorias no siempre se ajustan a sus intereses específicos.
- **Diversificación de formatos de diálogo:** La estrategia recurre mayormente a espacios formales; se requieren formatos más pedagógicos, ágiles y cercanos (cápsulas explicativas, conversatorios breves, transmisiones regionales, microencuentros).
- **Mayor conexión entre diálogo y decisiones:** Se evidencia la necesidad de socializar cómo la retroalimentación ciudadana se incorpora en decisiones, regulaciones o ajustes institucionales.

7.3. Hallazgos sobre la gestión y divulgación de la información

7.3.1. Fortalezas

- **Información disponible y actualizada:** Los reportes, indicadores, boletines y documentos regulatorios están accesibles en los canales oficiales.
- **Uso eficiente de redes sociales:** La CRC supera las metas de publicación trimestral, logrando un alto volumen y variedad de contenidos.
- **Asistente virtual como canal permanente:** Se consolida como herramienta útil para consultas rápidas y acceso guiado a información institucional.
- **Cumplimiento normativo estricto:** La divulgación de la gestión responde a los estándares definidos por el MURC, la Ley 1712 y el MIPG.

7.3.2. Aspectos por mejorar

- **Difusión masiva fuera de canales digitales institucionales:** Se identifican oportunidades para fortalecer el alcance territorial y poblacional mediante medios comunitarios, radios locales, universidades y redes institucionales regionales.
- **Mayor claridad en la comunicación estratégica:** Algunos contenidos regulatorios requieren lenguaje más simple y recursos visuales para facilitar su comprensión.
- **Integración de productos pedagógicos:** Falta ampliar infografías, videos cortos, cápsulas explicativas, glosarios ciudadanos y contenidos accesibles.
- **Necesidad de fortalecer la trazabilidad pública:** Aunque el registro existe internamente, la ciudadanía no siempre dispone de un repositorio visible de compromisos, avances y resultados.

7.4. Síntesis de los principales hallazgos

A partir del análisis transversal se concluye que la CRC presenta un ejercicio de rendición de cuentas **maduro, estable y técnicamente robusto**, con altos niveles de cumplimiento y un ecosistema participativo consolidado. No obstante, persisten desafíos asociados a:

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 23 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Expansión territorial del ejercicio.
- Mayor accesibilidad e inclusión de públicos diversos.
- Diversificación de formatos de diálogo y divulgación.
- Mayor trazabilidad pública del ciclo de participación.
- Incorporación de indicadores cualitativos de impacto.

Estos hallazgos son fundamentales para orientar las recomendaciones presentadas en el capítulo siguiente y consolidar un ciclo de rendición de cuentas que responda no solo a los estándares normativos, sino también a las expectativas ciudadanas, sectoriales y territoriales.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

El análisis integral de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 demuestra que la CRC cuenta con un ejercicio de rendición de cuentas **maduro, estructurado y consolidado**, articulado plenamente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y los lineamientos de transparencia y participación ciudadana.

En términos globales, la CRC evidencia:

1. **Un alto nivel de desempeño institucional**, reflejado en calificaciones sobresalientes del Autodiagnóstico DAFP y en el cumplimiento disciplinado de la matriz de actividades.
2. **Un ecosistema robusto de participación**, con múltiples mecanismos que facilitan la interacción con agentes del sector, la ciudadanía y los grupos de valor.
3. **Una gestión de la información transparente y consistente**, soportada en canales digitales sólidos, herramientas innovadoras y una disponibilidad permanente de datos y documentos regulatorios.
4. **Procesos de mejora continua visibles**, al integrar aprendizajes de la audiencia pública, retroalimentación ciudadana, recomendaciones previas y ajustes metodológicos.
5. **Coherencia estratégica**, que evidencia la alineación entre la planeación institucional, la gestión misional y los mecanismos de participación y control social.

No obstante, el análisis también revela la necesidad de fortalecer el alcance territorial, diversificar formatos, ampliar la segmentación de públicos y mejorar la trazabilidad pública de los compromisos derivados de los espacios de diálogo.

En conjunto, los hallazgos confirman que la CRC no solo cumple con la normatividad vigente, sino que avanza hacia un modelo de rendición de cuentas **más participativo, accesible, pedagógico y orientado al valor público**, lo que consolida su rol como regulador transparente, moderno y cercano a la ciudadanía.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 24 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión	Fecha de revisión: 26/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

8.2. Recomendaciones

A partir del análisis realizado, se plantean las siguientes recomendaciones estratégicas para fortalecer la Estrategia de Rendición de Cuentas en próximas vigencias:

1. Fortalecimiento de la participación territorial

- Desarrollar alianzas regionales con universidades, emisoras comunitarias, cámaras de comercio, alcaldías y organizaciones sociales.
- Programar espacios híbridos con horarios flexibles para facilitar la participación regional.
- Incluir formatos asincrónicos que permitan a ciudadanos de zonas con baja conectividad acceder al contenido.

2. Diversificación de formatos pedagógicos y de comunicación

- Crear cápsulas explicativas, videos breves, infografías y glosarios ciudadanos sobre temas regulatorios.
- Generar versiones simplificadas del informe de gestión y de las propuestas regulatorias para facilitar su comprensión.
- Aprovechar narrativas audiovisuales y contenidos interactivos.

3. Segmentación estratégica de los grupos de valor

- Diseñar convocatorias diferenciadas según perfiles: operadores, usuarios finales, academia, vocales de control, gobierno local, entre otros.
- Integrar analítica de datos para identificar patrones de participación, intereses y necesidades informativas.

4. Mayor trazabilidad pública del ciclo de participación

- Crear un repositorio digital que consolide:
 - Preguntas frecuentes,
 - Compromisos asumidos,
 - Avances de ejecución,
 - Seguimiento trimestral a la matriz.
- Publicar informes cortos de “lo que escuchamos” y “cómo se incorporó” después de cada espacio de diálogo.

5. Integración de indicadores cualitativos de impacto

- Complementar indicadores de ejecución con mediciones de:
 - Percepción ciudadana,
 - Nivel de comprensión de la información,
 - Satisfacción con los espacios de diálogo,
 - Aportes ciudadanos incorporados en decisiones.
- Implementar encuestas cortas digitales posteriores a cada actividad.

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 25 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



6. Optimización del uso de canales digitales

- Incrementar el uso del asistente virtual como mecanismo de pedagogía y participación.
- Publicar de manera más visible los recursos descargables asociados a la rendición de cuentas.
- Fortalecer la presencia de la CRC en redes sociales regionales y en plataformas de acceso masivo.

7. Consolidación de un enfoque de valor público

- Integrar en cada espacio de rendición de cuentas elementos relacionados con bienestar ciudadano, derechos, equidad y protección de audiencias.
- Garantizar que los procesos de retroalimentación tengan un efecto claro en decisiones regulatorias y mejoras institucionales.

9. ANEXOS

Matriz Seguimiento a las Actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Nombre del documento: Informe Ejecutivo de Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Código: NA	Página 26 de 26
Elaborado por: Olga Rodríguez Versión No. 5	Revisado por: Coordinación de Planeación y Gestión Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 26/12/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025