



**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES  
VIGENCIA 2024**

**PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Divulgar la gestión de la CRC a través de interacción con la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad y brindar diferentes espacios de participación ciudadana para obtener información y de esta manera potenciar el mejoramiento continuo en la atención a los grupos de interés.

Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la CRC a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

MECANISMO DE REALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE			Grupo de Valor	INDICADOR	META	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS		
			INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD							Humanos	Financieros	Logísticos
<b>Redes Sociales</b>	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 representen inmediatez en la entrega de la información.	X		X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de Interacciones en Redes Sociales	5 al trimestre	Gestión y Resultado de la Gestión	Actividad Continua	Relacionamiento con Agentes	X		X
<b>Chat o Asistente Virtual</b>	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 clara e inmediata sobre temas regulatorios y de RPU.	X	X	X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de revisiones a la Base de conocimiento de la herramienta.	2 al año	Gestión.	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Indicadores de gestión</b>	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.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	% cumplimiento eficiencia, eficacia y efectividad Cumplimiento TMR para PQRDS	90%	Resultado de la Gestión	Trimestral	Planeación Estratégica	X		
<b>Informes de Gestión</b>	Publicar el Informe de Gestión de la Vigencia 2023. Asimismo 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	X		X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de publicaciones	1	Una publicación	Anual	Planeación Estratégica	X		
<b>Logros e Hitos de la Entidad</b>	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.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de divulgaciones	4 informes al año	Publicaciones	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Foros Regionales o Ferias.</b>	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.	X	X	X	Ciudadanía, Gobierno.	Número de participaciones en los espacios zonales y regionales	2 al año	Gestión	Anual	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Documentos regulatorios para discusión</b>	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.	X	X	X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de documentos publicados para comentarios del sector y documentos de respuesta a comentarios	1 al trimestre	Gestión	Actividad Continua	Política Regulatoria y Competencia Contenidos Audiovisuales	X		
<b>Agenda Regulatoria para comentarios</b>	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.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Oportunidad publicación borrador Agenda	1 publicación al año en el mes de octubre de la vigencia.	Gestión	Anual	Planeación Estratégica	X		



**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES  
VIGENCIA 2024**

**PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Divulgar la gestión de la CRC a través de interacción con la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad y brindar diferentes espacios de participación ciudadana para obtener información y de esta manera potenciar el mejoramiento continuo en la atención a los grupos de interés.

Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la CRC a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

MECANISMO DE REALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE			Grupo de Valor	INDICADOR	META	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS		
			INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD							Humanos	Financieros	Logísticos
<b>Mesas de trabajo virtuales de temas regulatorios</b>	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.	X	X		Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de reuniones realizadas	1 al semestre	Gestión y Resultado de la Gestión	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Taller Académico</b>	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.	X	X		Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de talleres realizados	1 al año	Gestión y Resultado de la Gestión	Anual	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Formar a la Ciudadanía- Curso virtual</b>	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.	X		X	Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de cursos virtuales pedagógicos disponibles en AULA CRC	3	Gestión y Resultado de la Gestión	Anual	Innovación y Perspectiva Regulatoria	X	X	X
<b>Capacitación presencial o Virtual.</b>	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.	X	X		Ciudadanía, Entidades Privadas - Asociaciones cíviles	Número de capacitaciones efectuadas.	1 al año	Resultado de la Gestión	Según requerimientos	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Videos Temas Regulatorios y trámites</b>	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.	X		X	Todos los grupos de Valor	Número de publicaciones de videos de la gestión de la Entidad	2 al año	Publicación	Anual	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Reuniones con la comunidad</b>	De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, programar reuniones virtuales para explicarles aspectos regulatorios sobre los cuales tengan interés (Ejemplo reuniones con Vocales de Control). Aprovechamiento de las Reuniones programadas por la Secretaría del Habitat de Bogotá y otros escenarios como NAISP.	Llegar a las diferentes regiones para que un mayor número de población conozca la regulación, especialmente el régimen de protección de los usuarios.	X	X	X	Ciudadanía. Entidades privadas - Asociaciones Civiles.	úmero de reuniones con Comunidad o Vocales de Control.	1 al año	Resultado de la Gestión	Según requerimientos	Relacionamiento con Agentes	X	X	X
<b>Publicación de información estadística con análisis cualitativo y cuantitativo.</b>	Periódicamente publicar cifras de los diferentes reportes de temas regulatorio que realiza la Entidad, para conocimiento de los grupos de Valor de la CRC.	Mantener informados a los grupos de valor sobre las cifras e información de temas relevantes que pueden ser publicados en Postdata.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de publicaciones al trimestre	Mínimo 1 al trimestre	Resultado de la Gestión	Trimestral	Inteligencia y Analítica de Datos	X	X	X
<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2022</b>	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año 2023.	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.	X			Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas	Número de Audiencias realizadas	1 al año	Resultado de la Gestión	Anual	Coordinación Ejecutiva	X	X	X

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	31 de enero de 2024	Se establece la Estrategia para la Rendición de Cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2024.