Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Sector: COMUNICACIONES

Fecha: 24 DE ENERO DE 2021

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

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 | | | SUBCOMPONENTES | | Grupo de Valor | INDICADOR | META | CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | PERIODICIDAD | RESPONSABLE | RECURSOS | | | INFORMACIÓN* | | | | | DIÁLOGO** | | | | | RESPONSABILIDAD*** | | | | | SEGUIMIENTO II | SEGUIMIENTO III | SEGUIMIENTO IV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | INFORMACIÓN | DIÁLOGO | RESPONSABILIDAD | INCENTIVOS | EVALUACIÓN | | | | | | | Humanos | Financieros | Logísticos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | **Redes Sociales** | Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, Twiter, 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. | X | | X | | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Interacciones en Redes Sociales | Seguimiento trimestral a la interacción en las diferentes redes sociales. | Gestión y Resultado de la Gestión | Trimestral | Relacionamiento con Agentes | X | | X | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | |
| 2 | **Chat o Asistente Virtual** | Disponibilidad 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. | X | X | X | | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual | >= 91% | Gestión. | Trimestral | Relacionamiento con Agentes | X | X | X | | | | | X | | | | | | X | | | | | X | | | | | | |
| 3 | **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.<br><br>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<br><br>Cumplimiento TMR para PQRDS | 90% | Resultado de la Gestión | Trimestral | Coordinación Ejecutiva | X | | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4 | **Informe de Gestión** | Publicar el Informe de Gestión de la Vigencia 2021 | Dar a conocer a todos los grupos de valor de la CRC la gestión de la Entidad durante el 2021 | X | | X | | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Número de publicaciones | 1 | Una publicación | Anual | Coordinación Ejecutiva y Planeación Estratégica | X | | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | |
| 5 | **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. | X | | | | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Número de divulgaciones | 4 | Publicaciones | Trimestral | Relacionamiento con Agentes | X | X | X | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | **Foros Regionales o Ferias.** | Participar en los espacios regionales que programe la SIC "**del Bus de la SIC**" y de 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, teniendo en cuenta los picos que puede presentar la Pandemia del COVID 19. | 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 | X | | Ciudadanía. Gobierno. | % participación de los espacios zonales y regionales | 4 al año | Gestión | Anual | Relacionamiento con Agentes | X | X | X | | | | | X | | | | | | X | | | | | X | | | | |
| 7 | **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.<br><br>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 | Se efectua seguimiento - Documentos regulatorios que se publican para comentarios | Seguimiento cada ver que se evidencie la necesidad en desarrollo de los proyectos regulatorios. | Gestión | A. Continua | Planeación Estratégica Diseño Regulatorio | X | | | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | |
| 8 | **Agenda Regulatoria para comentarios** | Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria, para análisis y comentarios. | Dar a conocer los diferentes temas regulatorios que serán desarrollados por la Entidad en cada vigencia. | X | | | X | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Oportunidad publicación borrador Agenda | 1 publicación en el mes de noviembre de la vigencia. | Gestión | Anual | Planeación Estratégica | X | | | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | |
| 9 | **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. | Socializar los diferentes proyectos regulatorios que desarrolla la Entidad y evaluar la satisfacción de dichos eventos cuand haya lugar. | X | X | | | X | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Resultados encuestas de satisfacción | Calificación >=4,0 | Gestión y Resultado de la Gestión | Trimestral | Investigación, Desarrollo e Innovación | X | X | X | | | | | X | | | | | | X | | | | | X | | | | |
| 10 | **Taller Académico** | Realizar el Taller Internacional de Regulación, con el propósito de mantener actualizado al sector, la CRC realiza anualmente un 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 | | X | X | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Resultados encuestas de satisfacción | Calificación >=4,0 | Gestión y Resultado de la Gestión | Anual | Investigación, Desarrollo e Innovación | X | X | X | | | | | X | | | | | | X | | | | | X | | | | |
| 11 | **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. | X | | X | X | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Oferta de contenidos virtuales pedagógicos en AULA CRC | 3 | Avance en la Garantía de los Derechos | Anual | Investigación, Desarrollo e Innovación | X | X | X | | | | | X | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Sector: COMUNICACIONES

Fecha: 24 DE ENERO DE 2021

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

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 | | | SUBCOMPONENTES | | Grupo de Valor | INDICADOR | META | CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | PERIODICIDAD | RESPONSABLE | RECURSOS | | | INFORMACIÓN* | | | | | DIÁLOGO** | | | | | RESPONSABILIDAD*** | | | | | SEGUIMIENTO II | SEGUIMIENTO III | SEGUIMIENTO IV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | INFORMACIÓN | DIÁLOGO | RESPONSABILIDAD | INCENTIVOS | EVALUACIÓN | | | | | | | Humanos | Financieros | Logísticos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 12 | **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 por cualquiera de las dos modalidades. | Empoderar a los líderes como vocales de control para que sean replicadores de la información que brinda la CRC. | X | X | | X | X | Ciudadanía, Entidades Privadas - Asociaciones civiles | Resultado encuesta de satisfacción | Calificación >=4,0 | Resultado de la Gestión | Según requerimientos | Relacionamiento con Agentes | X | X | X | | | | | X | | | | | X | | | | | X | | | | | |
| 13 | **Videos Temas Regulatorios y Trámite** | Difundir, a través de la página web y redes sociales de los videos elaborados por la Entidad sobre temas trabajados en la CRC. | Facilitar al usuario el entendimiento de la información que genera la CRC. | X | | X | X | | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Seguimiento interacciones | Seguimiento interacciones | Resultado de la Gestión | Trimestral | Relacionamiento con agentes. | X | X | X | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | |
| 14 | **Programa CRC** | Transmitir por Redes Sociales y el canal de Youtube de la CRC, la gestión periódica de la Entidad. | Mantener informados a los grupos de Valor de la CRC de la gestión periodica que va ejecutando la entidad, así como la información de interés general. | X | | | X | X | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Entidades Privadas | Seguimiento interacciones | Seguimiento interacciones | Resultado de la Gestión | Trimestral | Relacionamiento con Agentes | X | X | X | | | | | X | | | | | X | | | | | X | | | | | |
| 15 | **Reuniones con la comunidad** | 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 | X | Ciudadanía. Entidades privadas - Asociaciones Civiles. | Resultados encuestas de satisfacción | Calificación >=4,0 | Resultado de la Gestión | Según requerimientos | Relacionamiento con agentes. | X | X | X | | | | | X | | | | | X | | | | X | | | | | | | |
| 16 | **Publicación de Data Flash** | 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 | | | | X | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Enitdades Privadas | Publicaciones trimestrales | Número de publicaciones al trimestre | Mínimo 2 al trimestre | Trimestral | Gobierno y Análisis de Datos | X | X | X | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | |
| 17 | **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** | Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior. | 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 | | | X | X | Ciudadanía, Gobierno e Instituciones Internacionales y Enitdades Privadas | Resultados encuestas de satisfacción de participación en la Audiencia. | Calificación >=4,0 | Resultado de la Gestión | Anual | Coordinación Ejecutiva | X | X | X | | | | | X | | | | | X | | | | | X | | | | | |

Dirección Ejecutiva
Revisó: Zoila Vargas - Coordinadora Ejecutiva

24/01/2021

Pag Versión 1