

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Vigencia 2023
Planeación Estratégica

Sandra Patricia Villabona Duque
Coordinadora de Planeación Estratégica

Enero de 2023

CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo	4
Alcance	4
Normatividad	4
Marco Institucional	7
Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025	7
Estructura Organizacional	9
Sistema Integrado de Gestión	11
Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública	15
Gestión Integral del Riesgo de Corrupción	16
Estado Abierto	17
Redes Institucionales y Canales de Denuncia	19
Transparencia y Acceso a la Información Pública	20
Legalidad e Integridad.....	22
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	23
Iniciativas Adicionales	26
Control de Cambios	26

Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), a través del presente documento, da a conocer el Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual se desarrolla de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022, "Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público", el cual modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo lo siguiente: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad".

En virtud de lo anterior, es importante resaltar que la obligación de elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se sustituye por la de elaborar y publicar el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Así mismo, teniendo en cuenta el párrafo tres del artículo 31 de la Ley 2195, el cual establece que será la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República el ente encargado de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que debe cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública, la CRC elabora la primera versión de este Programa en el marco de la "fase de alistamiento", como fue denominada por dicha Secretaría¹, y será susceptible de modificaciones, conforme a la expedición de los lineamientos anteriores.

A continuación, se desarrollan los componentes que conforman el Programa de Transparencia y Ética Pública y la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023.

¹ Transmisión "Preguntas frecuentes sobre Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público" del jueves 24 de noviembre en Facebook de la Secretaría de Transparencia. Enlace: <https://fb.watch/hGQ-euGUrf/>

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 3 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Objetivo

Implementar el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

Alcance

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplica para todos los servidores públicos, colaboradores y grupos de valor involucrados en el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación de la Entidad.

Normatividad

El diseño e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la 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. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PÚBLICO.

Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así:

Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 4 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

PARÁGRAFO 1. En aquellas entidades en las que se tenga implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, este deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 5 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

PARÁGRAFO 2. Las entidades del orden territorial contarán con el término máximo de dos (2) años y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 3. La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este Artículo, el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación

PARÁGRAFO 5. La Agencia de Renovación del Territorio acompañará el proceso de adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública de los municipios descritos en el Decreto Ley 893 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para lo cual, contará con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

El Programa de Transparencia y Ética Pública para los municipios PDET deberá prever el monitoreo específico respecto de los programas, proyectos y recursos derivados de los Planes de Acción para la Transformación Regional - PATR o en su momento la Hoja de Ruta Única que los incorpore.

La Agencia de Renovación del Territorio será la encargada de realizar la articulación entre los municipios del Decreto Ley 893 de 2017 y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.”

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 6 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Marco Institucional

Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025

En el Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 se definen el propósito superior, la misión y la visión, así como los pilares estratégicos y objetivos institucionales:

Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

Visión

Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

Pilares y Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos definidos buscan materializar la estrategia, estableciendo indicadores con metas claras que permitan evaluar su cumplimiento y crear una alineación organizacional que garantice que toda la Entidad esté encaminada en la misma dirección, los cuales se describen a continuación:

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 7 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Pilar Estratégico 1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

- P1.01. Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, así como la prestación de servicios en condiciones de calidad.
- P1.02. Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias.
- P1.03. Promover la apropiación del marco regulatorio por parte de los usuarios, así como la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias.

Pilar Estratégico 2. Gestión de Grupos de Valor

- P2.01. Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales.
- P2.02. Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados.

Pilar Estratégico 3. Mercado y Competencia

- P3.01. Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes.
- P3.02. Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad.
- P3.03. Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna.

Pilar Estratégico 4. Innovación y mejora regulatoria

- P4.01. Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones.
- P4.02. Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente que involucre de manera activa a todos los grupos interesados en su diseño, construcción, divulgación y comunicación.
- P4.03. Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice su disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad.

Pilar Estratégico 5. Fortalecimiento institucional

- P5.01. Generar un ambiente y cultura organizacional que propicien la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- P5.02. Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales.
- P5.03. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados con la estrategia de esta.

Estructura Organizacional

La CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

La Entidad realiza estas actividades teniendo como objetivo que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad. Así mismo, regula las redes y los servicios

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 9 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

de comunicaciones, incluidos los servicios postales, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

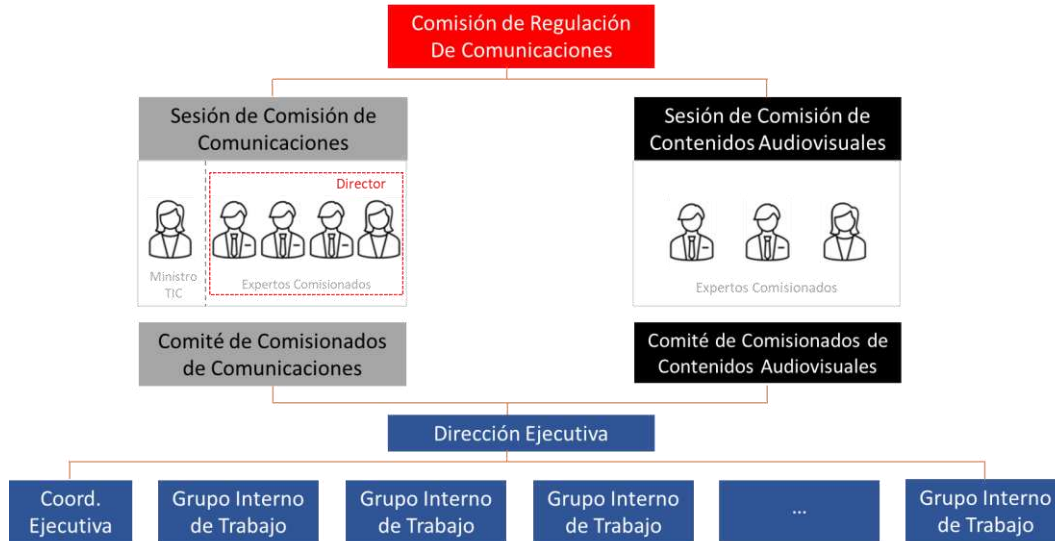
Para el cumplimiento de sus funciones, y como instancias que sesionan y deciden los asuntos a su cargo de manera independiente entre sí, la Comisión tiene la siguiente composición:

- Sesión de Comisión de Comunicaciones: Es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas a la provisión de redes y servicios de comunicaciones. Está integrada por tres Comisionados elegidos a través de concurso público y, además, tienen asiento el (la) ministro(a) de las TIC y un Comisionado designado por el presidente de la República. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles. Además, uno de los Comisionados de esta Sesión, en forma rotatoria, ejerce las funciones de director/a ejecutivo(a) de la CRC.
- Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales: Es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas al pluralismo e imparcialidad informativa, así como de la difusión, protección y defensa de los usuarios de servicios audiovisuales. Está integrada por tres comisionados: uno elegido por los operadores públicos regionales de televisión y dos a través de concurso público quienes representarán a la sociedad civil y al sector audiovisual. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles.

El artículo 17 de la Ley 1978 de 2019 define las instancias de sesión, decisión y demás elementos que harán parte de la composición de la CRC, como lo son las dos Sesiones descritas anteriormente, la Dirección Ejecutiva y la existencia de una Coordinación Ejecutiva. Además de estos elementos, la CRC cumple sus funciones con el apoyo de grupos internos de trabajo, definidos en su reglamento interno.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 10 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Ilustración 1. Estructura de la CRC



Fuente: Elaboración propia.

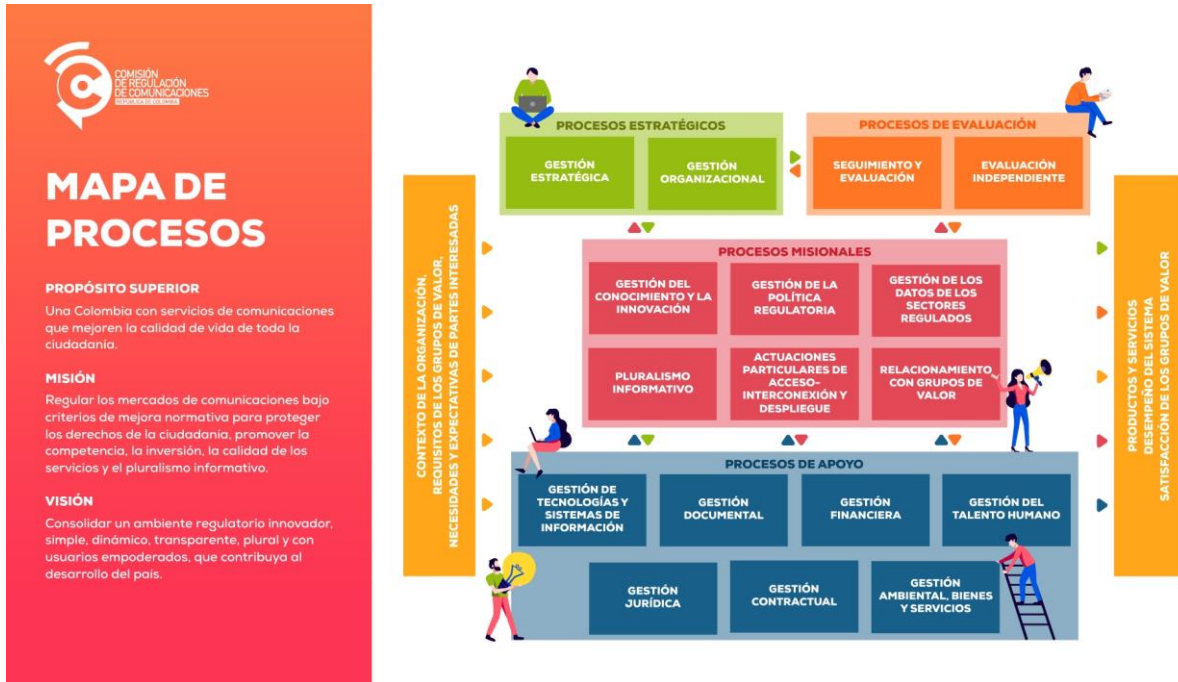
Sistema Integrado de Gestión

Modelo de Operación por Procesos

La CRC establece, a partir de la identificación de sus procesos y sus interacciones, su Modelo de Operación por Procesos, el cual enmarca el planear, hacer, verificar y actuar del ciclo de gestión de la Entidad (ciclo PHVA), incorporando un enfoque sistémico que permite lograr el cumplimiento de la misión, visión, objetivos organizacionales y la mejora continua.

Además, la Entidad se encuentra certificada bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 desde el año 2003. En la actualidad, la CRC cuenta con 17 procesos, los cuales se muestran en el siguiente mapa.

Ilustración 2. Estructura de la CRC



Fuente: Elaboración propia.

Política del Sistema Integrado de Gestión

El compromiso de la CRC con el Sistema Integrado de Gestión se enfoca en el mejoramiento continuo de los procesos y de los productos y servicios, con el fin de regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo, de manera eficaz, eficiente y efectiva, enmarcados dentro del propósito superior y la misión y la visión institucional.

Adicionalmente, la CRC se compromete con gestionar la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos de gestión y corrupción que se puedan presentar en la operación de sus procesos, con el

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 12 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los requisitos de los productos y servicios prestados y con la protección y la seguridad de la información.

De igual forma la Entidad se compromete con la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos sus colaboradores al propiciar un entorno de trabajo seguro y fomentar estilos de vida saludables, para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, con el fin de mantener el bienestar físico, mental y social de los integrantes de la CRC.

La Comisión también se compromete en realizar actividades tendientes a la Responsabilidad Social Institucional, manteniendo un comportamiento ético y transparente al responder por los impactos de las decisiones que toma, dar respuesta a los grupos de valor ante sus necesidades, apalancado y alineado con la estructura organizacional y operativa establecidas.

Así mismo, para la protección del medio ambiente, la CRC está comprometida en prevenir y controlar los impactos ambientales que pueden generar las actividades de la Entidad, promoviendo un ambiente sano y sostenible.

Lo anterior se logra con la ejecución del Plan Estratégico Institucional, la participación de personas competentes para el desarrollo de los proyectos y actividades con calidad, oportunidad y seguridad, actuando con imparcialidad y transparencia, utilizando adecuadamente las herramientas de gestión establecidas, el compromiso con las buenas prácticas estadísticas y cumpliendo los requisitos legales aplicables.

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

1. Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.
2. Controlar el avance de los proyectos de las Agendas Regulatorias.
3. Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico de la CRC.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 13 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

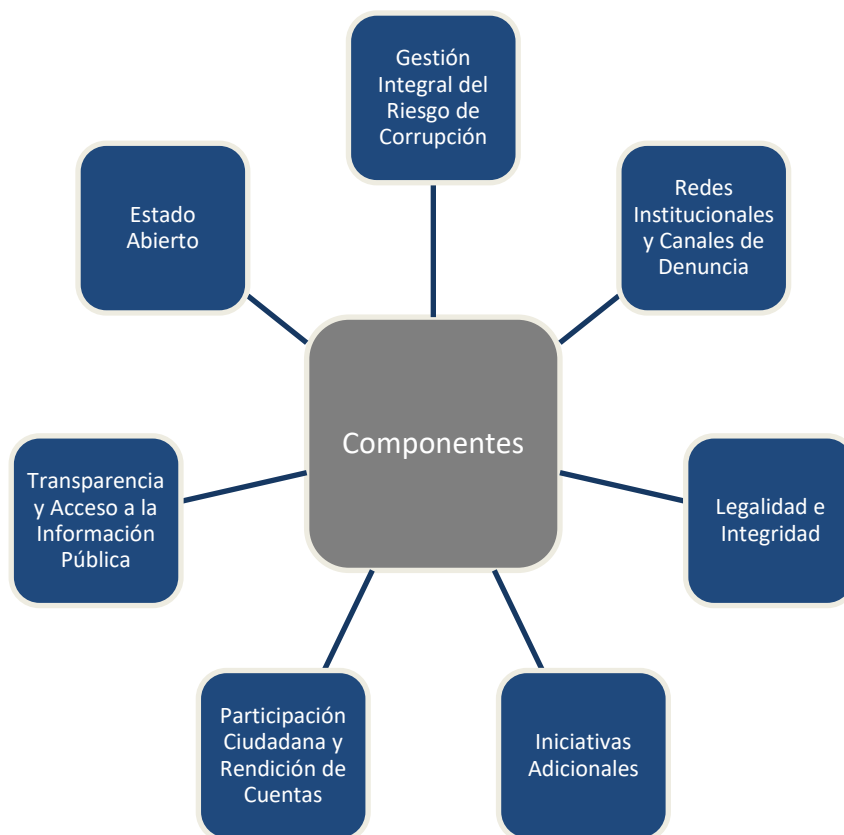
4. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.
5. Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de Valor.
6. Administrar eficientemente los riesgos de gestión y de corrupción en la Entidad.
7. Garantizar la gestión eficiente de recursos.
8. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
9. Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.
10. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz.
11. Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
12. Prevenir y controlar los impactos ambientales que generan las actividades y servicios que presta la CRC.
13. Garantizar la sostenibilidad ambiental en las actividades desarrolladas por la CRC.
14. Cumplir las normas legales vigentes.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 14 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública

Los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública articulan y desarrollan los temas establecidos en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

Ilustración 3. Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública



Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.²

² Transmisión "Preguntas frecuentes sobre Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público" del jueves 24 de noviembre en Facebook de la Secretaría de Transparencia. Enlace: <https://fb.watch/hGO-euGUrf/>

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 15 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Gestión Integral del Riesgo de Corrupción

Política de Administración de Riesgos

Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la administración de riesgos es una herramienta gerencial fundamental para asegurar el cumplimiento de su misión institucional y el desarrollo de sus actividades mediante el cumplimiento de los objetivos trazados dentro del Plan Estratégico, alineado con el Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta que los riesgos son posibilidades de ocurrencia de toda situación que pueda desviar el normal desarrollo de las actividades de los procesos y que dichas desviaciones pueden impedir el logro de los objetivos estratégicos para el cumplimiento de la misión institucional, la CRC se ha fortalecido, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, al establecer los lineamientos para la gestión del riesgo a través del establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de la CRC, así como los parámetros para el seguimiento y efectividad de los controles.

Para dar continuidad a la Política de Administración de Riesgos, se hace necesario definir los criterios orientadores respecto al tratamiento de estos, a fin de mitigar sus efectos y propender por el cumplimiento de los objetivos estratégicos; por lo que el fin de la Política es definir los lineamientos de la Alta Dirección sobre la manera de abordar la administración de los riesgos institucionales, en todos los niveles de la Entidad, socializarla con todos los funcionarios y contratistas en un lenguaje claro, común y sencillo.

La Política de Administración de Riesgos de la CRC está alineada con los criterios que establece la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en diciembre de 2020 (versión 5), la cual da lineamientos para los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 16 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En relación con los riesgos de corrupción, la Política define los lineamientos para su identificación, clasificación, análisis, evaluación, identificación de controles, niveles de tratamiento y seguimiento.

La Política de Administración de Riesgos de la CRC vigente se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/normativa-de-la-entidad-o-autoridad/politicas-lineamientos-y-manuales#cont>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Estado Abierto

Post[data], la plataforma colaborativa de datos del sector de comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) cuenta con la plataforma Post[data], la cual es una herramienta que permite a la industria, academia, gobierno, usuarios y medios de comunicación, acceder fácilmente a los datos relevantes del sector de comunicaciones.

La plataforma fue diseñada con el propósito de reducir carencias de información, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de ésta.

Como parte de su actividad regulatoria, la Comisión recolecta datos y produce información referente a los servicios de comunicaciones (TIC, TV y Postal), y al seguimiento a temas como el avance de la economía digital o medidas adoptadas por la CRC. Para facilitar su acceso, la CRC diseñó la plataforma

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 17 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

en la que además de obtener la información, los usuarios podrán opinar y aportar para la creación de nuevos contenidos calificando y enviando sus comentarios sobre cada conjunto de datos o informe publicado. Además, cada vez que se publique un nuevo contenido o se abra un foro de discusión, la CRC notificará a los usuarios.

El acceso a la plataforma es gratuito y sólo requiere el registro de los usuarios informando su correo electrónico.

La plataforma Post[data] de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/>

Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con su compromiso de mantener una adecuada implementación de las dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y su articulación con las políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, las políticas que facilitan la relación del Estado y la Ciudadanía en los diferentes momentos de interacción, establece la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía que adelantará durante cada vigencia, la cual tiene como propósito asegurar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía y los grupos de valor a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad.

Así, la CRC formula acciones en la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía que le permitan avanzar en la implementación de la política de Servicio al Ciudadano del MIPG y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor, las cuales se enmarcan en los siguientes componentes:

- Planeación estratégica del servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento del talento humano al servicio a la ciudadanía

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 26	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Gestión de relacionamiento con la ciudadanía (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)
- Conocimiento al servicio a la ciudadanía
- Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/participa>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Redes Institucionales y Canales de Denuncia

Canales de Atención a la ciudadanía

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente los procesos y los productos, con el fin de maximizar el bienestar social y atender las necesidades de la ciudadanía de manera eficaz, eficiente y efectiva, así como de responder con oportunidad y calidad los requerimientos de los grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos, dispone de distintos canales de atención para asegurar una atención clara y oportuna con altos niveles de calidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor y logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La ciudadanía podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, por medio de los siguientes canales de atención:

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 19 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Atención y radicación personal en las instalaciones: Calle 59 A bis No. 5- 53 / Edificio Link Siete Sesenta Piso 9 / Bogotá D.C - Código Postal: 110231
- Correo Postal: Código postal 110231 Dirección: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9
- Línea de atención al cliente Bogotá: +57-601-319-8300
- Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-919278
- Fax: +57-601-3198301
- Portal de Trámites CRC - Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD): <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/pqr/regPQR.xhtml>
- Correo institucional: atencioncliente@crcom.gov.co

Los canales de atención a la ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion#cont>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Transparencia y Acceso a la Información Pública

Sección de Transparencia y Acceso a la Información

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, ha establecido la sección de transparencia

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 20 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

y acceso a la información en su página web institucional, en la cual la ciudadanía, sector TIC e interesados pueden conocer de primera mano la información de la Entidad.

Según como lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario, es de carácter público. Por tal motivo, se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios amparados por Ley.

De acuerdo con los mínimos a publicar de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de lo previsto en el artículo inmediatamente siguiente respecto a los sujetos obligados a publicar en los sistemas de información del Estado, se ponen a disposición los siguientes temarios:

1. Información de la entidad
2. Normativa
3. Contratación
4. Planeación, Presupuesto e Informes
5. Trámites
6. Participa
7. Datos abiertos
8. Información específica para Grupos de Interés
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad

La sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se puede consultar en el siguiente enlace <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 21 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Legalidad e Integridad

Código de Integridad

El Código de Integridad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una herramienta que busca ser implementada y apropiada por los servidores y colaboradores de la Entidad, para orientar las actuaciones y asegurar un comportamiento probado de estos, así como controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los objetivos de la Comisión.

Este Código facilita la implementación de la Política de Integridad, en el marco de la Dimensión de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Los valores que componen el Código de Integridad son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 22 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Creatividad: Presento ideas e iniciativas que contribuyen a mejorar lo que hacemos en la entidad, observo la realidad circundante y la analizo, me imagino cómo se vería algo que todavía no existe, doy soluciones originales a problemas.
- Solidaridad: Siento empatía con las personas que tienen necesidades y las ayudo cuando percibo que requieren apoyo sin esperar algo a cambio.

Además, el Código de Integridad establece los Principios, los cuales se desarrollan por medio de los comportamientos asociados a los valores anteriores.

El Código de Integridad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace:

https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-CRC.pdf

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía

La Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía busca diseñar, mantener y mejorar los espacios de participación que permitan la intervención de la ciudadanía en todo el ciclo de la Gestión Pública, entendido como el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía, a partir del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de las entidades.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 23 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Así las cosas, disponer de espacios para que los grupos de valor puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es un mecanismo que permite fortalecer relaciones de confianza con los mismos.

En esta Política se encuentran definidos los mecanismos de Transparencia, Participación y Atención a los Grupos de Valor que tiene establecidos la CRC, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana.

Además, los aspectos generales que establece la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía son:

- Identificar, en conjunto con los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la CRC, las actividades en las cuales han programado involucrar a los grupos de valor, y determinar cuáles de ellas corresponden a la participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.
- Identificar las actividades que contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.
- Verificar la inclusión de todos los grupos de valor en al menos una de las actividades establecidas en esta Política.
- Analizar las lecciones aprendidas de los planes de participación que se desarrollaron.

Estrategia de Rendición de Cuentas

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, cuenta con la Estrategia de Rendición de Cuentas que adelantará durante cada vigencia, la cual tiene por objeto generar espacios que permitan a los grupos de valor acercarse, mantener comunicación y diálogo con la entidad frente a los temas de gestión institucional y misional.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 24 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Así mismo, se adoptan los compromisos en materia de rendición de cuentas a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Además, dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se cuenta con diferentes espacios de socialización de la actividad misional y de gestión de la Comisión, como son:

- Foros Regionales o Ferias (dependiendo de las disposiciones de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional)
- Espacios generados por otras entidades como la SIC, Secretaría del Hábitat
- Redes Sociales. (Webinar, Facebook live, twitter, Instagram)
- Difundir el resultado de la gestión de la Entidad con la publicación del resultado trimestral de los Indicadores de gestión, en la página Web
- Publicación de Documentos regulatorios para discusión y comentarios de los grupos de valor
- Agenda Regulatoria para comentarios de los grupos de valor
- Talleres de temas regulatorios y académicos
- Cursos virtuales
- Capacitaciones presenciales o virtuales en temas como Régimen de Protección al Usuario
- Videos para dar a conocer Temas Regulatorios y de la ejecución de los trámites
- Reuniones y mesas de trabajo con los grupos de valor, pueden ser virtuales o presenciales
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia
- Programa periódico por Redes Sociales y canal de YouTube de la CRC

La Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía y la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/participa>

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 25 de 26
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinador Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Iniciativas Adicionales

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) contempla iniciativas que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se incorpora dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a desarrollar la Responsabilidad Social Institucional, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
0	02/01/2023	Se crea el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Hoja de Ruta Anticorrupción, para la vigencia 2023, para su socialización, antes de su publicación, para que los grupos de valor internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
1	25/01/2023	Se establece el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Hoja de Ruta Anticorrupción, para la vigencia 2023, luego de su revisión y aprobación, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.