



ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES VIGENCIA 2026

FECHA DE PUBLICACIÓN: 30 DE ENERO DE 2026

Componente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Planeación estratégica del servicio a la ciudadanía	Revisar y actualizar (sí aplica) la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano.	Una (1) Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano	Política y estrategias actualizada	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/01/2026
	Informar a la alta dirección sobre la gestión de la atención a la ciudadanía, por medio de los informes trimestrales de desempeño.	4 informes trimestrales de desempeño	Informes trimestrales de desempeño	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
Fortalecimiento del talento humano al servicio de la ciudadanía	Implementar laboratorios de co-creación en Lenguaje Claro, dirigidos a los colaboradores de la CRC, con el fin de intervenir y simplificar los trámites y documentos de respuesta de mayor impacto para la ciudadanía.	2 sensibilizaciones	Número de sensibilizaciones	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2026	31/12/2026
	Realizar publicaciones para la sensibilización, apropiación e interiorización del Código de Integridad de la CRC, dirigida a todos los funcionarios de la Entidad.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño del Proceso de Gestión del Talento Humano	Número de seguimientos trimestrales	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2026	31/12/2026
	Reconocer a los colaboradores que demuestren un liderazgo excepcional en el servicio, convirtiéndolos en referentes institucionales que promuevan la transferencia de buenas prácticas y eleven los estándares de satisfacción ciudadana en el marco del Programa de Bienestar "Atiende y Gana".	Dos (2) asignaciones del beneficio al año "Atiende y Gana" (un (1) día de permiso remunerado a los(as) colaboradores(as) que tuvieron una carga superior al 30% en actividades de servicio a la ciudadanía)	Número de reportes	Gestión Administrativa y Financiera	1/01/2026	31/12/2026
Gestión de relación con la ciudadanía (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	Revisar y actualizar (sí aplica) la base de conocimiento aplicando un lenguaje claro por medio del asistente virtual.	Una (1) revisión semestral durante el año de la base de conocimiento del asistente virtual.	Revisiones de la base de conocimiento del asistente virtual	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	2 informes anuales de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Número de informes de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
	Realizar la publicación de los tiempos medios de respuesta en la sección de transparencia y acceso a la información pública.	4 publicaciones de los tiempos medios de respuesta durante la vigencia	Número de publicaciones trimestrales de los tiempos medios de respuesta	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
Conocimiento al servicio a la ciudadanía	Revisar y actualizar (sí aplica) la caracterización de los grupos de valor	Una (1) al año de la caracterización de los grupos de valor	Caracterización revisada y/o actualizada	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
Gestión del saber para el ejercicio de derechos y protección al ciudadano	Realizar jornadas de acompañamiento y asistencia directa en los Centros Integrados de Servicio (CIS), brindando orientación personalizada a los ciudadanos que presentan dificultades con sus servicios de comunicaciones.	2 participaciones durante el año para la orientación y acompañamiento a la ciudadanía.	Lista de atención	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
	Ejecutar un plan de formación a través de las Alcaldías Locales de Bogotá, en coordinación con las autoridades locales, mediante la realización de capacitaciones o encuentros ciudadanos, orientados a promover el conocimiento del Régimen de Protección al Usuario, así como a dar a conocer a la ciudadanía el uso de los canales de atención de la CRC.	3 participaciones durante el año para la capacitación a la ciudadanía sobre el Régimen de Protección a los Usuarios.	Lista de asistencia	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar la medición de la percepción de la ciudadanía, respecto al servicio recibido.	4 informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido por medio de los informes trimestrales de desempeño	Número de informes de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido en los informes trimestrales de desempeño	Relaciones con Grupos de Valor	1/01/2026	31/12/2026
	Cumplir el plan de mejoramiento frente a los resultados de la medición del NSU.	Plan de mejoramiento NSU cumplido (100%)	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento	Planeación y Gestión	1/01/2026	31/12/2026

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	15 de enero de 2026	Se establece la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2026
2	30 de enero de 2026	Se publica la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondiente a la vigencia 2026, junto con el documento de respuesta a comentarios.