

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)

Relacionamiento con Agentes

Enero de 2023

www.crc.com.gov.co

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. ASPECTOS GENERALES	4
5. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA	8
7. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC	9
7.1. Presencial	9
7.2. Virtual	12
7.3. Telefónico	14
7.4 Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC	14
8. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS	15
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16
10. PORTAFOLIO DE OFERTA INSTITUCIONAL DE LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CRC	16
11. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN	16
12. ROLES	17
13. RECURSOS ECONÓMICOS	20
14. SOCIALIZACIÓN	21
15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	21

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana ha sido definida como cada una de las acciones individuales o colectivas que emprenden los habitantes de un país, con el propósito de incidir en las decisiones político-administrativas, de gestión o de resultados.

En la Constitución Política de Colombia de 1991, se determinaron los mecanismos para participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de la gestión estatal para que toda la ciudadanía tenga la posibilidad de contribuir activamente en el control de la Gestión Pública.

Así mismo, el Modelo Integrado de Gestión y Desempeño (MIPG), establecido en el Decreto 1499 de 2017, establece en su manual de implementación, la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual busca que las entidades diseñen, mantengan y mejoren 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.

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este documento 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.

Esta Política fue desarrollada teniendo como referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea), que reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y, en especial, para el ejercicio de su derecho a participar en la construcción de lo público en un ámbito colaborativo.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 3 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

1. OBJETIVO

Motivar la interacción, interlocución y control social por parte de los grupos de valor para la mejora de la Gestión Institucional.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Impulsar la participación de los grupos de valor garantizando los canales de comunicación y los espacios virtuales y presenciales suficientes y adecuados.
- Determinar los mecanismos, espacios de diálogo e instancias de participación de la ciudadanía durante el proceso de la gestión de la CRC.
- Garantizar la respuesta eficiente y eficaz a las peticiones, inquietudes, sugerencias y expectativas de los ciudadanos.

3. ALCANCE

La Política está diseñada con el fin de ser aplicada por todos los colaboradores de la CRC, conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la Entidad y sus grupos de valor, y que estos últimos cómo pueden participar y ser atendidos.

4. ASPECTOS GENERALES

Para la formulación de esta Política, se desarrollaron las siguientes actividades:

- 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.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 4 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Analizar las lecciones aprendidas de los planes de participación que se desarrollaron.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tipo de Norma - Leyes	Descripción Artículos
Constitución Política de Colombia	<p>Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.</p> <p>Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.</p> <p>Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.</p> <p>Artículo 3. La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.</p> <p>Artículo 20. Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p>Artículo 74. Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.</p> <p>Artículo 103.</p> <p>Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.</p>
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana

Ley 489 de 1998	Por la cuál se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
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.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	<p>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p> <p>Artículo 2. De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.</p> <p>Las discusiones que se realicen para la formulación de la política pública de participación democrática deberán realizarse en escenarios presenciales o a través de medios electrónicos, cuando sea posible, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p>
Ley 190 de 1995	Artículo 58. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 850 de 2003	Reglamentación de las Veedurías Ciudadanas
Ley 1474 de 2011	<p>Artículo 74.</p> <p>Artículo 76. Dispone la obligatoriedad para toda Entidad pública de tener por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad. La misma disposición exige que la página web principal de toda Entidad pública tenga un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p>
Conpes 3654 de 2010	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS
Conpes 4070 de 2021	LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ESTADO ABIERTO

Tipo de Norma - Leyes	Descripción Artículos
Estatuto anticorrupción	Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Decreto 19 de 2012	Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales".
Decreto 2573 de 2014	Artículo 5. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Ley 1712 de 2014	Artículo 1. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 2696 de 2004	Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.
Marco Internacional	Marco normativo del Derecho a la Participación y los Tratados Internacionales
Norma	Descripción de Artículos
Declaración Universal de Derechos Humanos	Artículo 21 1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. 2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país. 3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	Artículo 25 Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de la distinción mencionada en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y oportunidades:

	<p>a. Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos</p> <p>b. Votar y ser elegidos en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores.</p> <p>c. Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.</p>
<p>Convención Americana sobre Derechos Humanos.</p>	<p>Artículo 23 Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades:</p> <p>a. De participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;</p> <p>b. De votar y ser elegidos en elecciones periódicas auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores, y</p> <p>c. De tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.</p> <p>2. La ley puede reglamentar el ejercicio de los derechos y oportunidades a que se refiere el inciso anterior, exclusivamente por razones de edad, nacionalidad, residencia, idioma, instrucción, capacidad civil o mental, o condena, por juez competente, en proceso penal.</p>

6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de participación que los ciudadanos tienen dispuestos según la Ley:

- a) Acción de Cumplimiento:** Mecanismo previsto en el artículo 87 de la Constitución Política de Colombia para la protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo prospectivo por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo, esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico¹.
- b) Acción de Tutela:** Mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley²

¹ Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
² Congreso de la Republica Colombia, 1991 Artículo 86 Constitución Política de Colombia. Decreto 2591 de 1991

- c) **Audiencia Pública:** Foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la Entidad³.
- d) **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Es uno de los espacios para hacer una reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía⁴
- e) **Rendición de Cuentas:** Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- f) **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.⁵

7. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC

Con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus grupos de valor, la CRC estableció diferentes medios como son: el presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales se puede acceder a la información de la Entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de la regulación.

7.1. Presencial

Es el medio que permite el contacto directo con los grupos de valor y la Entidad para dar a conocer información de interés, socializar los proyectos y estudios regulatorios y recibir

³ Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

⁴ Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

⁵ Artículo 66 de la Ley 80 de 1993, que dice: "Todo contrato que celebren las instituciones del Estado, estará sujeto a la vigilancia y control ciudadano". Ley 850 de 2003

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 9 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de manera verbal, escrita y por correo postal.

El mecanismo presencial se realiza a través de:

- a) Eventos de participación
- b) Radicación personal en las instalaciones
- c) Correo postal
- d) Buzón de sugerencias
- e) Atención personal

Tipo de atención	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción	Formatos establecidos
Eventos	Talleres Foros Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés.	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés.	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad.	Check List eventos Lista de asistencia Encuesta de satisfacción evento
Radicación personal en las instalaciones	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	La Coordinación de Relacionamento de Agentes, es la encargada de administrar y coordinar la atención a los diferentes grupos de valor de la CRC y brindar información respecto de los diferentes trámites y servicios que se requieran. Las instalaciones de la CRC se encuentran ubicadas en:	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal

				<p>Ubicación: Calle 59 A bis No. 5-53, Bogotá D.C., Piso 9. Ciudad: Bogotá D.C. Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.</p> <p>Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.</p>	
Correo Postal	Oficina	<p>Código postal: 110231 Dirección: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9</p>	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	N/A
Buzón de Sugerencias	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	<p>Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal</p> <p>Encuestas de Satisfacción Personal</p>
Atención personal	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía

				funcionarios como de los usuarios.	Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal
--	--	--	--	------------------------------------	--

7.2. Virtual

Canales digitales dispuestos por la Entidad a sus grupos de valor para atender sus solicitudes y dar a conocer toda la información de la Entidad.

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción	Formatos establecidos
Virtual	Formulario en línea para la para remitir solicitudes, quejas y reclamos	https://tramitescsrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subbt=&tram=gOJRPmg37a6XLFeWMRLKOO==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV	Permanente	Escenario donde la Comisión de Regulación de Comunicaciones pone a disposición de sus grupos de valor la información referente a su gestión, así como información básica de la Entidad y del sector, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, regulación, entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de	https://tramitecsrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subbt=&tram=gOJRPmg37a6XLFeWMRLKOO==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV
Virtual	Página Web	https://www.crc.com.gov.co/es https://tramitescsrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subbt=&tram=gOJRPmg37a6XLFeWMRLKOO==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV	Permanente		https://www.crc.com.gov.co/es https://tramitecsrcom.gov.co/tramitesCRC/p

	Portal de atención al ciudadano	mitescrc/publico/index.xhtml		participación ciudadana.	publico/index.xhtml
Virtual	Asistente Virtual	https://www.crc.com.gov.co/es	Permanente		N/A
Virtual	Correo electrónico	atencioncliente@rcocom.gov.co transparencia@rcocom.gov.co notificacionesjudiciales@rcocom.gov.co	Permanente		N/A
Virtual	Redes Sociales	Twitter: https://twitter.com/CRCTeResponde https://twitter.com/CRCCol Facebook: https://www.facebook.com/CRCCol LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/comisi-n-de-regulaci-n-de-comunicaciones--colombia/ YouTube: https://www.youtube.com/user/CRCCol	Permanente		N/A

Virtual	Talleres Foros Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	de	Trasmisión a través de redes sociales y demás canales virtuales	Ocasional	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad.	Formulario de inscripción Encuesta satisfacción evento.
---------	--	----	---	-----------	---	--

7.3. Telefónico

Medio de comunicación verbal vía telefónica, través del cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Tipo De Atención	Ubicación		Horario De Atención	Descripción	Formatos establecidos
Telefónico	Línea de atención Bogotá	(601) 319 8300	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Formularios dispuestos por el Centro de Contacto
Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-919278			Formularios dispuestos por el Centro de Contacto

7.4 Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC

Teniendo en cuenta el artículo 2.2.13.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, los proyectos de la agenda regulatoria de la CRC se deben hacer públicos para que los grupos de valor envíen comentarios, debidamente sustentados, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la publicación.

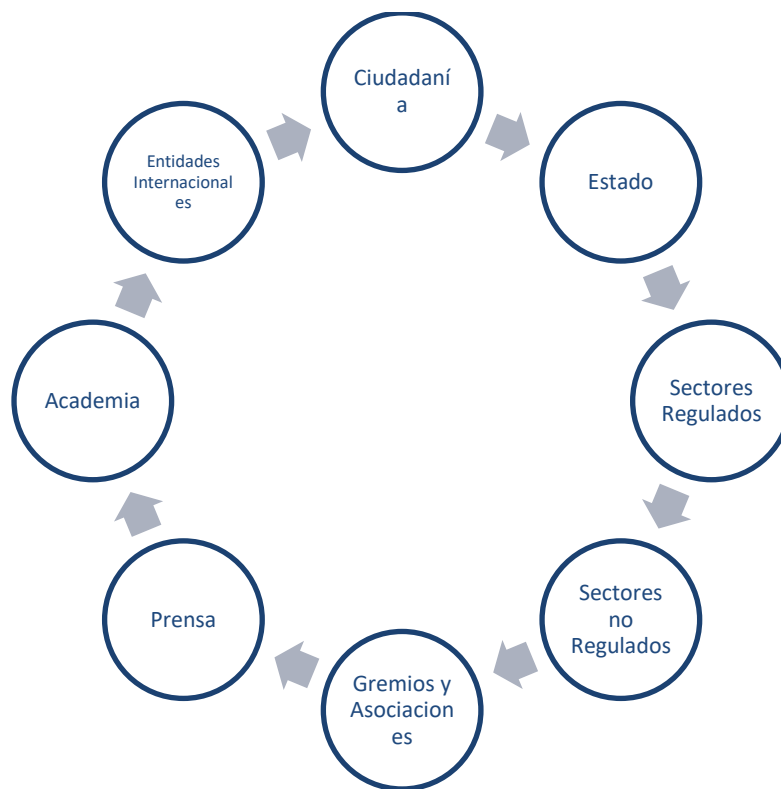
Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto en comento, la CRC debe hacer publicidad de sus proyectos regulatorios. De esta forma, la Comisión debe hacer público en su página Web, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición, todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretendan adoptar.

De esta forma, los diferentes grupos de valor de la CRC pueden participar activamente en las diferentes medidas regulatorias de tome la entidad.

8. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS

La CRC cuenta con la caracterización de sus Grupos de Valor que le permite conocer las particularidades de cada uno de ellos para la definición de estrategias que fortalezcan la relación y motiven su participación en los diferentes espacios dispuestos por la Comisión.

Los Grupos de Valor de la CRC son:



9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Comisión cuenta con un Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, que tiene por objetivo fortalecer la gestión de la atención y servicio a la ciudadanía, a través de los distintos canales de interacción, promoviendo la aplicación de pautas de comportamiento para la atención de la ciudadanía en general, así como la atención prioritaria y preferencial a las personas que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Consulte el **Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano** en la sección de transparencia y acceso a la información pública subsección Trámites en www.crcom.gov.co.

10. PORTAFOLIO DE OFERTA INSTITUCIONAL DE LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CRC

La Comisión cuenta con un Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos, el cual facilitará a todos sus grupos de valor conocer los diversos trámites de la entidad, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con estos y, de esta forma, garantizar el acceso a los mismos.

Esta Oferta Institucional fue diseñada teniendo como referencia los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites - Versión 11, la cual tiene como objetivo fortalecer la Política de Racionalización de Trámites en las Entidades de la Administración Pública, en sus respectivas fases. Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1 de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

Consulte el **Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos** de la CRC en la sección de transparencia y acceso a la información pública subsección Trámites en www.crcom.gov.co.

11. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN

Para conocer el cronograma de actividades de participación ciudadana de la Comisión consulte la "Estrategia de Participación Ciudadana" que la CRC publica cada año, en el menú participa de su página web www.crcom.gov.co.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 16 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

La información sobre los eventos desarrollados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) también pueden ser consultada en la página web www.crcom.gov.co, en la sección "Eventos". Para la convocatoria y divulgación de dichos eventos, se desarrollan diferentes estrategias dirigidas a los grupos de valor, utilizando diferentes canales como redes sociales, página web, mailing, llamadas telefónicas y medios de comunicación masiva.

12. ROLES

Para el desarrollo de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía, se requiere del apoyo de los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la Entidad, ejecutando las actividades establecidas en la resolución de grupos internos de trabajo, relacionadas con las actividades de participación, así:

- **Coordinación de Planeación Estratégica:**
 - Elaborar la Agenda Regulatoria de la CRC a partir de la identificación de las temáticas relevantes para los sectores regulados.
 - Definir los indicadores aplicables al seguimiento de la ejecución de proyectos, estudios y actividades regulatorias y producir informes que apoyen la toma de decisiones de la Entidad.
 - Realizar seguimiento continuo de los indicadores de ejecución y producir alertas tempranas que indiquen potenciales retrasos en los proyectos, estudios y actividades regulatorias.
- **Coordinación de Política Regulatoria y Competencia:**
 - Proponer y evaluar alternativas regulatorias para las distintas temáticas que hayan sido identificadas como objeto de intervención por parte de la Entidad.
 - Adelantar el proceso de discusión de las propuestas regulatorias con el sector y elaborar los documentos y herramientas de soporte de las decisiones para su presentación en la Sesión de Comisión.
- **Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos:**
 - Gestionar, en conjunto con cada uno de los Grupos Internos de Trabajo, la definición de los activos de información y las necesidades de datos e información que requiere la Entidad, así como los instrumentos y mecanismos para su recolección.
 - Gestionar los requerimientos específicos de información a los agentes regulados y demás agentes externos, para el desarrollo de las funciones a cargo de la Entidad.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 17 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Gestionar la adquisición de la información técnica, regulatoria y de mercado de interés para la Entidad que se considere pertinente para el desarrollo de sus funciones.
- Poner a disposición de los Grupos Internos de Trabajo y de los grupos de valor de la Entidad los datos e información de carácter público que sea recolectada y generada por la CRC, a través de las plataformas definidas por la Entidad y especialmente en la plataforma de datos abiertos de la Entidad y la del Estado.

• **Coordinación de Relacionamiento con Agentes:**

- Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de la presente Política
- Ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de valor nacionales e internacionales.
- Atender las peticiones, quejas y reclamos, consultas o conceptos, y solicitudes que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquéllas que no sean de competencia de la Entidad.
- Presentar para aprobación de las instancias respectivas, la Agenda anual de participación Nacional e Internacional, y coordinar su ejecución.
- Apoyar el desarrollo de actividades que garanticen el pluralismo e imparcialidad informativa con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública, y que promuevan la participación ciudadana.
- Diseñar estrategias y coordinar las actividades de prensa y comunicación externa de la CRC por diferentes medios (prensa, Web, radio, redes sociales etc.) a nivel nacional e internacional.
- Generar los contenidos, piezas gráficas y material audiovisual requerido para la divulgación de las actividades de la CRC a través de sus canales de comunicación o divulgación propios o de terceros (página web, redes sociales, franjas televisivas, entre otros).
- Desarrollar la caracterización de los grupos de valor de la CRC para el diseño de estrategias de comunicación enfocadas en cada uno de ellos.
- Coordinar, planear y gestionar los foros, talleres y eventos de la CRC.

• **Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria:**

- Favorecer la investigación, la experimentación y la generación de nuevas ideas para el mejoramiento de la gestión institucional
- Disponer de herramientas que permitan el procesamiento de datos accesibles y confiables para mejorar en la prestación de los servicios

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 18 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Fortalecer las capacidades institucionales en torno a la adaptación y al aprendizaje organizacional para a toma informada de decisiones
- Transferir aprendizajes producto de las buenas prácticas y las lecciones aprendidas para promover una relación más dinámica entre el Estado y la ciudadanía
- **Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias:**
 - Velar por el cabal seguimiento, verificación y control del estado de los trámites judiciales asociados a las funciones regulatorias.
 - Preparar respuesta a los recursos interpuestos contra las decisiones de la CRC relacionadas con trámites.
 - Atender y tramitar los recursos de apelación contra los actos de cualquier autoridad que se refiera a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones.
- **Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información:**
 - Proveer la infraestructura adecuada para el registro de trámites y servicios en línea de la CRC de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea.
 - Apoyar al Grupo Interno de Gobierno y Análisis de Datos en la apertura de datos que produce la CRC, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos a publicar en las plataformas estándares que indique el Gobierno Nacional.
 - Apoyar a los Grupos Internos de Trabajo en las estrategias de innovación, a través de la incorporación de herramientas tecnológicas, promoviendo la Transformación Digital de la Entidad.
 - Garantizar la disponibilidad del Sistema de Información en el que se gestiona y se centraliza la información de los documentos que son desarrollados al interior de la CRC.
 - Proveer y gestionar los servicios de comunicación y telefonía de la Entidad.
- **Coordinación Gestión Administrativa y Financiera:**
 - Recibir, radicar, escanear y/o entregar la correspondencia interna y externa que llega a la CRC, para el área de correspondencia y archivo, así como radicar, escanear y despachar la correspondencia externa, según su naturaleza, por los servicios contratados para ello y controlar la ejecución de estos contratos.
 - Apoyar a la Entidad en la atención de consultas o conceptos de carácter administrativo y administrativo laboral.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 19 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- **Coordinación de Contenidos Audiovisuales:**
 - Proponer la definición de la reglamentación atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.
 - Identificar y proponer lineamientos que promuevan buenas prácticas en televidencia crítica y la participación, protección y defensa de los intereses de los televidentes, que contribuyan a garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa.
 - Apoyar a los demás Grupos Internos de Trabajo de la CRC, en el desarrollo de actividades que contribuyan a la difusión protección y defensa de los intereses de los televidentes.

- **Coordinación de Control Interno:**
 - Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato Constitucional, Legal y Reglamentario, diseñe la Entidad.
 - Evaluar periódicamente las prácticas de confiabilidad e integridad de la información de la entidad y recomienda, según sea apropiado, mejoras o implementación de nuevos controles y salvaguardas.
 - Informar sobre la confiabilidad y la integridad de la información y las exposiciones a riesgos asociados y las violaciones a estas.
 - Proporcionar información respecto a la integridad, exactitud y calidad de la comunicación en consonancia con las necesidades de la alta dirección.
 - Comunicar a la primera y la segunda línea de defensa de la entidad, aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación.

13. RECURSOS ECONÓMICOS

La CRC cuenta dentro de su presupuesto con los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones definidas en la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía. Se deben tener en cuenta los canales y medios a utilizar para ser ajustados con los objetivos requeridos y los recursos económicos de la Entidad.

Para lo anterior, se define un anteproyecto de presupuesto, a través del cual se solicita recursos para garantizar todos los mecanismos de participación de los grupos de valor.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 20 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

14. SOCIALIZACIÓN

La Coordinación Relaciónamiento con Agentes es la responsable de mantener, actualizar y socializa la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía, bajo la siguiente estrategia:

a) Comunicación Interna:

- Divulga la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía (cartelera interna, intranet y yammer).

b) Comunicación Externa:

- Divulgación de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía (Redes Sociales y página web).
- Divulgación de la Estrategia de Participación Ciudadana (Redes Sociales y página web).
- Organización de eventos.
- Convocatoria a los eventos contemplados en el plan (Redes Sociales, página web y medios de comunicación masiva).
- Convocatoria a la consulta ciudadana de los diferentes proyectos regulatorios (Redes Sociales, página web)

15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades relacionadas en la presente Política, se debe diligenciar y actualizar el cronograma de tal forma que permita llevar una relación de las actividades programadas y realizadas. Así mismo, se deben evaluar las actividades ejecutadas, su fecha de inicio y fecha de finalización para constatar su realización.

De la misma manera, cada actividad pertenece a un "tipo de actividad" con su frecuencia asignada y de esta forma se debe validar la recurrencia de cada una de las actividades.

Los indicadores para medir la política serán los siguientes:

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2023	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 21 de 22	
Rocio Quinche	Actualizado: 26/01/2023	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 01
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Indicador	Descripción	Fórmula
Asistencia	Número de personas que asisten o participan en los eventos.	Número de asistentes * 100 / Número de inscritos
Satisfacción	Encuesta del nivel de satisfacción del usuario	[SUM ((SUM (# encuestas X Factor en cada pregunta)) Todas las preguntas)] / # total de encuestas
	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	Puntaje encuestas /# de encuestas Xi / #Total espacios
Atención	Tiempos Medio de Respuesta de las solicitudes que ingresan a través de los canales dispuestos en la Entidad.	Tiempo de respuesta de Derechos de Petición + Conceptos + Solicitudes de Información + Derechos de Petición del Congreso de la República + Homologación + Recursos de Identificación + Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos/ 7