

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

Relacionamiento con Agentes

Enero de 2022

— www.crccom.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	7
7. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC	8
7.1. Presencial	8
7.2. Virtual	10
7.3. Telefónico	12
7.4 Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC	13
8. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS	13
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14
10. PORTAFOLIO DE OFERTA INSTITUCIONAL DE LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CRC	14
11. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN	15
12. ROLES	19
13. RECURSOS ECONÓMICOS	23
14. SOCIALIZACIÓN	23
15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	23
16. CONTROL DE CAMBIOS	25

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.

Por esto, 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 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 3 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 4 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

5. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tipo de Norma - Leyes	Descripción Artículos
Constitución Política de Colombia	<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 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 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	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.
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: a. Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos 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. c. Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.
Convención Americana sobre Derechos Humanos.	Artículo 23 Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades: a. De participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos; 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 c. De tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.

	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.
--	--

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
- 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.

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 República Colombia, 1991 Artículo 86 Constitución Política de Colombia. Decreto 2591 de 1991

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.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 7 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- 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 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	Se define de acuerdo con el tipo de evento	Se define de acuerdo con el tipo de evento y el	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de	Check List eventos

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

	Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	y el público de interés.	público de interés.	los diferentes grupos de valor de la entidad.	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.	<p>La Coordinación de Relacionamiento 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.</p> <p>Las instalaciones de la CRC se encuentran ubicadas en:</p> <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>	<p>Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Formulario de radicación de Derecho de Petición Verbal</p> <p>Encuestas de Satisfacción Personal</p>
Correo Postal	Oficina	Código postal: 110231 Dirección:	Lunes a viernes de	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para	N/A

		Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	8:30 a.m. a 5:30 p.m.	garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	
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 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>

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://tramitesrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&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 participación ciudadana.	https://tramite.scrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&tram=gOJRPmg37a6XLFeWMRLKOO==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV
Virtual	Página Web	https://www.crc.com.gov.co/es	Permanente		https://www.crc.com.gov.co/es
Virtual	Portal de atención al ciudadano	https://tramitesrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml	Permanente		https://tramite.scrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml
Virtual	Asistente Virtual	https://www.crc.com.gov.co/es	Permanente		N/A
Virtual	Correo electrónico	atencioncliente@crcom.gov.co	Permanente		N/A
Virtual	Redes Sociales	Twitter: https://twitter.com/CRCTeResponde https://twitter.com/CRCCol Facebook: https://www.facebook.com/CRCCol	Permanente	N/A	

		ebook.com/CRC Col LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/comisi-n-de-regulaci-n-de-comunicaciones--colombia/ YouTube: https://www.youtube.com/user/CRCCol			
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 Felicidades.

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	Formularios dispuestos por el Centro de Contacto
Telefónico	Línea de atención	01-8000-919278			Formularios dispuestos por el

	Gratuita Nacional			eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	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 aquí](#)

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.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 14 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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.](#)

11. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN

A continuación, se relacionan los tipos de actividades de participación que la CRC programa durante el año 2021 para sus grupos de valor:

Acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	Acción participativa	Metodología participativa	Fecha	Dependencia responsable	Observaciones
Consulta ciudadana al Plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía 2022 de la CRC	Entidades y Organizaciones Internacionales Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación Administrativa y Financiera y Planeación Estratégica	https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Propuesta_Plan_Anticorrupcion_y_de_Atencion_a_la_Ciudadania_CRC_2022.pdf
Consulta ciudadana al Mapa de Riesgos de Corrupción 2022 de la CRC	Entidades y Organizaciones Internacionales Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación Administrativa y Financiera y Planeación Estratégica	https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Propuesta_para_comentarios_MapadeRiesgosCorrupcion_2022.xlsx

Consulta ciudadana a la Política de Transparencia, Participación y de Atención a la ciudadanía 2022.	Entidades y Organizaciones Internacionales Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	https://www.crcom.gov.co/es/participa
Consulta ciudadana a la propuesta regulatoria del proyecto Simplificación marco regulatorio restricción de equipos terminales hurtados	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación de Diseño Regulatorio	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/ampliamos-plazo-para-presentar-comentarios-propuesta-regulatoria
Consulta ciudadana al proyecto de Documento de Formulación del Problema del proyecto de Compartición de infraestructuras (Fase II)	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación de Diseño regulatorio	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/ampliado-plazo-para-recepcion-comentarios-al-documento-formulacion
Consulta ciudadana al proyecto Actualización normativa en materia de contenidos: participación ciudadana y protección y defensa del televidente	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación de Contenidos Audiovisuales	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/publicado-para-comentarios-propuesta-regulatoria-dentro-proyecto
Consulta ciudadana a la consulta relacionada con temáticas objeto de simplificación en materia de televisión	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero 2022	Coordinación de Diseño Regulatorio	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/ampliamos-terminos-respuesta-consulta-relacionada-con-tematicas

Consulta ciudadana al proyecto Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero - Marzo 2022	Coordinación de Diseño regulatorio	www.crcom.gov.co
Consulta ciudadana al proyecto Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero - marzo 2022	Coordinación de Diseño regulatorio	www.crcom.gov.co
Consulta ciudadana al proyecto Revisión de los mercados de servicios fijos	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Enero - Marzo 2022	Coordinación de Diseño regulatorio	www.crcom.gov.co
Consulta ciudadana al proyecto Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Abril - Junio 2022	Coordinación de Investigación Desarrollo e Innovación	www.crcom.gov.co

Consulta ciudadana al proyecto de Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Julio - Septiembre 2022	Coordinación de Contenidos Audiovisuales	www.crcom.gov.co
Consulta ciudadana al proyecto de Revisión integral Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal – Fase II	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Octubre – Diciembre 2022	Coordinación de Diseño regulatorio	www.crcom.gov.co
Consulta ciudadana al proyecto de Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Octubre – Diciembre 2022	Coordinación de Diseño regulatorio	www.crcom.gov.co
Consulta ciudadana al proyecto Mercados relevantes de contenidos audiovisuales	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Publicación para recibir los comentarios de los interesados.	Publicación en página web, convocando la participación a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone la Entidad (Página web, redes sociales, mailing)	Octubre - Diciembre 2022	Coordinación de Diseño Regulatorio	www.crcom.gov.co
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas "CRC Te Cumple Vigencia 2021"	Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y Asociaciones Academia Medios de Comunicación	Rendir cuentas a los grupos de valor sobre la gestión de la Entidad.	Identificar con la participación de los grupos de valor los temas de interés para ser expuestos en la audiencia.	Julio de 2022	Coordinación Ejecutiva y Relacionamiento con Agentes	Transmisión en directo por Canal Institucional y streaming por página web y redes sociales de la CRC: @CRCCol
17° Taller Internacional de Regulación	Entidades y Organizaciones Internacionales Ciudadanía Industria Gobierno Gremios y	Generar conocimiento mediante experiencias exitosas y debate sobre las posibles soluciones	Taller académico	Agosto de 2022	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	www.crcom.gov.co

	Asociaciones Academia Medios de Comunicación	regulatorias para el cierre de las brechas.				
Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano	Participación en las ferias lideradas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Atención a la Ciudadanía	Por definir	Coordinación de Relaciónamiento con Agentes	Atención a la Ciudadanía
Acompañamiento Asociación Nacional de Proveedores de Servicios de Internet - NAISP	Apoyo en las jornadas de capacitación a nivel nacional para dar a conocer la normatividad correspondiente	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Por definir	Por definir	Coordinación de Relaciónamiento con Agentes	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP

La información sobre los eventos desarrollados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) pueden ser consultada en la página web www.crcm.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 Diseño regulatorio:**
 - 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 Análisis y Gestión de la Información:**
 - Liderar los procesos de generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, análisis, uso y difusión de los datos, estadísticas e información de valor que requiere la Entidad.
 - Identificar en conjunto con cada uno de los Grupos Internos de Trabajo los activos de información, sus fuentes de origen, y los productores y consumidores de estos.
 - Gestionar los requerimientos específicos de información a los agentes regulados, incluido lo relacionado con contenidos audiovisuales, y demás agentes externos, para el desarrollo de las funciones a cargo de la Entidad.
 - Definir los lineamientos, mecanismos, procedimientos y herramientas necesarias para difundir, acceder y usar la información por parte de los Grupos Internos de Trabajo y los grupos de valor de la Entidad.
 - Poner a disposición de los Grupos Internos de Trabajo y los grupos de valor de la Entidad los datos e información recolectada, definida y generada por la CRC.
 - Definir los lineamientos, estándares, mejores prácticas, principios y políticas de datos, mecanismos, procedimientos y herramientas necesarias para difundir, acceder y usar la información por parte de los Grupos Internos de Trabajo y los grupos de valor de la Entidad.
 - Definir la estructuración de la información que produce la CRC para la publicación de datos abiertos, y coordinar con el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información para el cargue en las plataformas estándares que indique el Gobierno Nacional.

- **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.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 20 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- 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. Diseñar estrategias de comunicación interna para informar de manera efectiva asuntos relacionados con las actividades misionales, las actividades administrativas que desarrolla la Entidad y otros temas de interés.
 - Coordinar, planear y gestionar los foros, talleres y eventos de la CRC.
- **Coordinación de Investigación, Desarrollo e Innovación:**
 - Ejecutar los planes de implementación de la regulación, a través de actividades tales como generación de contenidos, mesas de trabajo, estrategias de divulgación, entre otros, que contribuyan a la apropiación de la regulación.
 - Establecer y promover políticas de gestión de conocimiento en la CRC que permitan documentar, apropiar y divulgar conocimiento clave de los funcionarios, los procesos y grupos de valor.
- **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

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 21 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 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.
 - **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.

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 22 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- 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.

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 boletín interno).

b) Comunicación Externa:

- Divulgación de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía (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

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 23 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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:

Indicador	Descripción	Fórmula	Resultado
Asistencia	Número de personas que asisten o participan en los eventos.	$\frac{\text{Número de asistentes} * 100}{\text{Número de inscritos}}$	100%
Satisfacción	Encuesta del nivel de satisfacción del usuario	$\frac{[\text{SUM} ((\text{SUM} (\# \text{ encuestas} \times \text{Factor en cada pregunta})) \text{ Todas las preguntas})]}{\# \text{ total de encuestas}}$	4,5
	Nivel de satisfacción de grupos de valor respecto a los espacios de participación	$\frac{\text{Puntaje encuestas}}{\# \text{ de encuestas}}$ $\frac{X_i}{\# \text{Total espacios}}$	3,6
Alcance regional	Espacios de participación generados	$\frac{\text{Número de eventos planeados} * 100}{\text{Número de eventos ejecutados}}$	100%
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 + Canales Temáticos / 8	5,05

16. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
18/01/2022	1.0	Creación del Documento
31/01/2022	2.0	Modificación del Documento

Política de Transparencia, Participación y de Atención a la Ciudadanía 2022	Cód. Proceso: 4000	Página 25 de 25	
	Actualizado: 31/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 31/01/2022 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			