

# PLAN DE PARTICIPACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC) 2020

## Relacionamiento con Agentes

Coordinador: Mariana Sarmiento Argüello.

Enero de 2020

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA .....</b>	<b>7</b>
<b>6. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC .....</b>	<b>8</b>
<b>6.1. Presencial .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. Virtual.....</b>	<b>10</b>
<b>6.3. Telefónico.....</b>	<b>11</b>
<b>7. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>9. ROLES.....</b>	<b>19</b>
<b>10. RECURSOS ECONÓMICOS .....</b>	<b>23</b>
<b>11. SOCIALIZACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>13. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>25</b>

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 2 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## PLAN DE PARTICIPACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC) 2020

### 1. 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 decisiones político-administrativas, de gestión o de resultados.

Desde 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 todos los ciudadanos tuvieran la posibilidad de contribuir activamente en el control de la gestión pública.

Por otro lado, 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 este como el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento del plan de participación y de atención al ciudadano, a partir del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de las entidades.

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

En este documento se encuentran definidos los mecanismos de participación de 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.

El presente plan fue desarrollado 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.

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 3 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 2. OBJETIVO

Dar a conocer los diferentes escenarios de participación implementados por la CRC para el suministro de información acerca de su gestión institucional y para motivar la interacción, interlocución y control social por parte de sus grupos de valor.

## 3. ALCANCE

Este plan es diseñado con el fin de ser aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la CRC, conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la Entidad y sus grupos de valor.

Para la formulación de este plan, la entidad procedió a desarrollar las siguientes actividades:

- Conformación y capacitación de un equipo de trabajo para que lidere la planeación de la participación de la CRC.
- Identificación en conjunto con los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la CRC, las actividades en las cuales han programado involucrar a sus grupos de valor e identificar cuáles de ellas corresponden a participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.
- Identificación de las actividades que contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.
- Verificación de la inclusión de todos los grupos de valor en al menos una de las actividades establecidas en este plan.

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tipo De Norma Leyes	Descripción Artículos
Constitución de Política de Colombia.	<p><b>Artículo 20.</b> Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.</p> <p><b>Artículo 23.</b> 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><b>Artículo 74.</b> Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.</p> <p><b>Artículo 270.</b> 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.	<b>Artículo 58.</b> 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.	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas"
Ley 1474 de 2011.	<b>Artículo 76.</b> 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.	<b>Artículo 78.</b> 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.	<b>Artículo 14.</b> 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.	<b>Artículo 5.</b> 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 más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Ley 1712 de 2014	<b>Artículo 1.</b> 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.
<b>Marco Internacional I</b>	<b>Marco Normativo De El Derecho A La Participación Y Los Tratados Internacionales</b>
<b>NORMA</b>	<b>ARTÍCULOS</b>
Declaración Universal de Derechos Humanos	<b>Artículo 21.</b> 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.	<b>Artículo 25.</b> 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.	<b>Artículo 23.</b> 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.

## 5. 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 jurídico<sup>1</sup>.
- 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 ley<sup>2</sup>
- 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 Entidad<sup>3</sup>.
- 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 ciudadanía<sup>4</sup>
- 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,

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Congreso de la República Colombia, 1991 Artículo 86 Constitución Política de Colombia. Decreto 2591 de 1991

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 7 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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.<sup>5</sup>

## 6. 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.

### 6.1. Presencial

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 Felicidades 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres.</li> <li>• Foros.</li> </ul>	A definir de acuerdo con el tipo de evento y	A definir de acuerdo con el tipo de	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check list eventos</li> </ul>

<sup>5</sup> 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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesas de Trabajo.</li> <li>Capacitaciones</li> <li>Audiencias Públicas.</li> </ul>	el público de interés	evento y el público de interés	retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistencia</li> <li>Encuesta satisfacción evento.</li> </ul>
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal</li> <li>Encuestas de Satisfacción Personal con Observaciones</li> </ul>
Correo Postal	Oficina	Código postal: 110231 Dirección: 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 Gestión Administrativa y Financiera es la encargada de recepcionar y almacenar las solicitudes que sean enviadas a la Entidad.	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.	Los ciudadanos pueden dejar sus observaciones y sugerencias respecto de la atención recibida en la Entidad en un buzón	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal</li> <li>Encuestas de Satisfacción</li> </ul>

				dispuesto en la recepción de la Entidad.	Personal con Observaciones
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.	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de radicación</li> <li>Derecho de Petición Verbal</li> <li>Encuestas de Satisfacción Personal con Observaciones</li> </ul>

## 6.2. 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	<a href="http://www.siu-st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp">http://www.siu-st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp</a>	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	<a href="http://www.siu-st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp">http://www.siu-st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp</a>
Virtual	Página Web  Portal de atención al ciudadano	<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>  <a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano</a>	Permanente		<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>  <a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano</a>
Virtual	Asistente Virtual	<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>	Permanente		N/A

Virtual	Correo electrónico	<a href="mailto:atencioncliente@rcrcm.gov.co">atencioncliente@rcrcm.gov.co</a>	Permanente	estrategia de participación ciudadana.	N/A
Virtual	Redes Sociales	<p>Twitter:  <a href="https://twitter.com/CRCTeResponde">https://twitter.com/CRCTeResponde</a>  <a href="https://twitter.com/CRCCol">https://twitter.com/CRCCol</a></p> <p>Facebook:  <a href="https://www.facebook.com/CRCCol">https://www.facebook.com/CRCCol</a></p> <p>LinkedIn:  <a href="https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-comunicaciones-57249947">https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-comunicaciones-57249947</a></p> <p>YouTube:  <a href="https://www.youtube.com/user/CRCCol">https://www.youtube.com/user/CRCCol</a></p>	Permanente		N/A

### 6.3. 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	(1) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios dispuestos por el centro de Contacto</li> </ul>

Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-919278		acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios dispuestos por el centro de Contacto</li> </ul>
------------	-------------------------------------	----------------	--	--	--

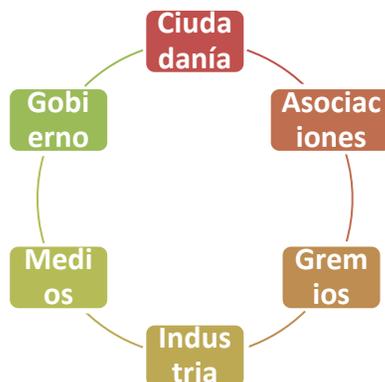
#### 6.4. Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC

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.

#### 7. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS



## 8. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN

A continuación, se relacionan los tipos de actividades de participación que la CRC programa durante el año 2020 para sus grupos de valor:

Actividad	Descripción de la Actividad	Clasificación	Lugar	Periodo	Grupos de valor a quien va dirigido
<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</b>	"CRC Te Cumple"	Evaluación de políticas, planes, programas o proyectos	Bogotá	Junio - Julio	Ciudadanía Asociaciones Medios de Comunicación Congreso Industria
<b>Eventos Internacionales</b>	15° Taller Internacional de regulación	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Centro de Convenciones Hotel las Américas de Cartagena.	Julio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Taller Iberoamericano de Alfabetización en Consumo Audiovisual (TIACA)	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Medellín	Mayo	Industria Canales de TV Televidentes Ciudadanía Gremios Asociaciones Medios de comunicación
<b>Publicación y plazo para comentarios de las iniciativas de la Agenda</b>	Plan anticorrupción y el mapa de riesgos de corrupción 2020 de la CRC	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	<a href="https://www.crcm.gov.co/es/noticia/comenta-el-plan-anticorrupcion-y-el-mapa-de-riesgos-de-corrupcion-2020-de-la-crc">https://www.crcm.gov.co/es/noticia/comenta-el-plan-anticorrupcion-y-el-mapa-de-riesgos-de-corrupcion-2020-de-la-crc</a>	Enero 15	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones

<b>regulatori a</b>	Formulación del problema – Proyecto "Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017"	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	<a href="https://www.crcm.gov.co/es/noticia/c-consulta-formulacion-del-problema-proyecto-revisin-de-la-resolucion-crc-5107-de-2017">https://www.crcm.gov.co/es/noticia/c-consulta-formulacion-del-problema-proyecto-revisin-de-la-resolucion-crc-5107-de-2017</a>	Enero 16	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de telecomunicaciones	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	<a href="https://www.crcm.gov.co/es/noticia/crc-liderar-primer-sandbox-regulatorio-en-servicios-de-telecomunicaciones-en-el-mundo">https://www.crcm.gov.co/es/noticia/crc-liderar-primer-sandbox-regulatorio-en-servicios-de-telecomunicaciones-en-el-mundo</a>	Enero 17	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	<a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Enero – marzo	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Medidas para la Localización de menores de edad	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	<a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Enero – marzo	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Revisión de los criterios para la prestación del SPU	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	<a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Enero – marzo	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones

	Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crccom.gov.co	Enero – marzo	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Análisis de mercado de servicios de envíos masivos y servicios de valor agregado.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crccom.gov.co	Enero – marzo	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crccom.gov.co	Abril - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de Televisión.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crccom.gov.co	Abril - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crccom.gov.co	Abril - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones

	Revisión del régimen de homologación de equipos terminales	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crcom.gov.co	Abril - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crcom.gov.co	Julio - Septiembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Revisión del Régimen de Reportes de Información	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crcom.gov.co	Julio - Septiembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Pedagogía del Estatuto de la oposición en materia de intervención	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crcom.gov.co	Julio - Septiembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios y el comercio electrónico en	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crcom.gov.co	Octubre - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones

	Colombia				
	Compilación normativa en materia de contenidos	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	www.crcom.gov.co	Octubre - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
<b>Mesas de trabajo con grupos de valor</b>	Foro para socializar y discutir el proyecto "Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	HOTEL ESTELAR SUITES JONES	19 de noviembre	Gremios y Operadores Postales
	Mesas de trabajo para la construcción de la Agenda Regulatoria 2020 - 2021	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Instalaciones de la CRC - Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9	1 de octubre	Gremios y Operadores Postales de Pago
		Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Instalaciones de la CRC - Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9	2 de octubre	Sociedad Civil
		Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Instalaciones de la CRC - Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9	3 de octubre	Autoridades del sector
Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación		Hotel METROTEL 74, Salón Auditorio. Calle 74 # 13 -27	7 de octubre	TV, Proveedores de contenidos audiovisuales, gremios y otros agentes del sector	

		Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Hotel METROTEL 74, Salón Auditorio. Calle 74 # 13 -27	7 de octubre	TV Comunitaria y Licenciarios
		Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Instalaciones de la CRC - Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9	8 de octubre	Otras entidades
		Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Hotel METROTEL 74, Salón Auditorio. Calle 74 # 13 -27	9 de noviembre	TIC. PRST. Gremios, asociaciones, Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones
		Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Hotel METROTEL 74, Salón Auditorio. Calle 74 # 13 -27	9 de noviembre	Gremios y Operadores de Servicios Postales Mensajería
<b>Confevocon ITics</b>	Congreso Nacional de Vocales de Control	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Por definir	Por definir	Vocales de control (Ciudadanía) Asociaciones
<b>Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano</b>	Participación en las ferias lideradas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Por definir	Por definir	Ciudadanía
<b>Ruta de la Red Nacional de Protección al Consumidor de la SIC</b>	Acompañamiento a la ruta para atención de usuarios en temas de servicios de comunicaciones.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Por definir	Por definir	Ciudadanía

<b>Acompañamiento Asociación Nacional de Proveedores de Servicios de Internet - NAISP</b>	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	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.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co), en la sección "Próximos 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, invitaciones físicas y medios de comunicación masiva.

## 9. ROLES

Para el desarrollo del presente plan de participación y de atención al ciudadano 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 Ejecutiva:**
  - Dirigir, coordinar y controlar la ejecución del plan.
- **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:**
  - 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.

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 20 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- 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. 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:**

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 21 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- 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. 20. 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.

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 22 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- 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.

## 10. RECURSOS ECONÓMICOS

La CRC cuenta dentro de su presupuesto con los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de participación y de atención al ciudadano. 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.

## 11. SOCIALIZACIÓN

La Coordinación Relaciónamiento con Agentes es la responsable de mantener, actualizar y socializar el plan de participación y de atención al ciudadano, bajo la siguiente estrategia:

### a) Comunicación Interna:

- Divulgar el plan de participación y de atención al ciudadano (cartelera interna, intranet y boletín interno).

### b) Comunicación Externa:

- Divulgación del plan de participación y de atención al ciudadano (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).

Plan de participación y de atención al ciudadano	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 23 de 25</b>	
	Actualizado: 20/01/2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades relacionadas en el presente Plan, 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 el plan serán los siguientes:

Indicador	Descripción	Fórmula	Resultado
Asistencia	Número de personas que asisten o participan en los eventos.	$\frac{\text{Número de asistentes}}{100} \times \text{Número de inscritos}$	
Satisfacción	Encuesta del nivel de satisfacción del usuario	$\frac{[\text{SUM}((\text{SUM}(\# \text{ encuestas} \times \text{Factor en cada pregunta})) \text{ Todas las preguntas})]}{\# \text{ total de encuestas}}$	
Alcance regional	Número de ciudades, municipios y departamentos visitados en el año.	$\frac{\text{número de departamentos visitados} \times 100}{\text{Número de departamentos planificados}}$	
Atención	Tiempos medio de respuesta de solicitudes a través de los canales dispuestos.	$\frac{\text{Tiempo de respuesta de PQR'S 1} + \text{PQR'S 2} + \text{HOMOLOGACIÓN} + \text{NUMERACIÓN} + \text{CODIGOS CORTOS} + \text{SEÑALIZACIÓN}}{6}$	

### 13. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
20/01/2020	1.0	Creación del Documento