

Plan de Participación y de Atención al Ciudadano 2021 Comisión de Regulación de Comunicaciones

C

**Coordinación de
Relacionamiento con Agentes**

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

CONTENIDO

1. **Introducción..... 3**
2. **Respuestas a los comentarios recibidos 3**

Respuesta a comentarios - Plan de Participación y de Atención al Ciudadano 2021	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 4	
	Actualizado: 13/04/2020	Revisado por: Coordinación de Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) puso a disposición para comentarios de los interesados, el Plan de Participación y de Atención al Ciudadano CRC 2021 conforme al principio de divulgación proactiva. Sobre el particular, y dentro del plazo establecido, se recibieron comentarios de COLOMBIA MÓVIL S.A. - TIGO

2. Respuestas a los comentarios recibidos

2.1. COLOMBIA MÓVIL S.A. – TIGO

1. Se recomienda a la CRC la digitalización de todos los procesos legales y actuaciones administrativas cuyo contenido no se encuentre reservado y que resultan de interés para los diferentes actores, de tal forma que los operadores tengan la posibilidad de consultar fácilmente dicha información y se garantice así el acceso a la información de manera ágil y oportuna. A manera de ejemplo, se relaciona el expediente del proceso de análisis de la posición de dominio respecto del operador Claro para los servicios móviles, para el cual debimos solicitar copias a través de derechos de petición y en varias ocasiones, los archivos recibidos no se podían guardar o estaban dañados. Consideramos que sería de gran utilidad que el ente regulador, concediera a los operados un link para acceder a los documentos públicos del expediente.

CRC/

La CRC agradece su comentario. Se tendrá en cuenta la sugerencia para el diseño e implementación de un desarrollo que permita la digitalización y consulta ágil y directa de la información pública de los expedientes que se tramitan ante la Comisión.

2. Respecto a la programación de actividades por parte de la CRC en la presente vigencia, es conveniente definir más mecanismos de retroalimentación para los operadores, con el fin de que se puedan identificar oportunidades de mejora en su desarrollo y propuesta temática.

CRC/

La CRC tendrá en cuenta el comentario para la identificación de opciones de mejora y nuevos mecanismos de participación, que sean incluidos en el Plan de Participación y Atención al Ciudadano.

3. En relación con la publicación de actos administrativos, reiteramos nuestro comentario en el sentido de que hemos observado que en el sitio LA CRC>NORMATIVIDAD>Resoluciones por año y número no se publican todas las resoluciones emitidas por el ente regulador. En ese sentido sugerimos disponer en este espacio de la página Web, la consolidación de todas las Resoluciones de carácter general y

Respuesta a comentarios - Plan de Participación y de Atención al Ciudadano 2021	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 4	
	Actualizado: 13/04/2020	Revisado por: Coordinación de Relacionamento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

particular emitidas por la CRC y que impactan a los diferentes prestadores de servicios de comunicaciones.

CRC/

La CRC agradece su sugerencia. Se revisará este espacio para publicar todas las resoluciones e implementar los ajustes necesarios en la actualización del portal web.

4. Aunado lo anterior, se reitera que en el sitio INDUSTRIA>PROYECTOS>Proyectos en Curso, podría generarse algún tipo de alerta visual que indique cuando exista alguna novedad o publicación en alguno de los proyectos en curso que resulten de nuestro interés ya que dichas novedades no siempre son publicadas en la página de inicio.

En la última mejora realizada en el inicio de la página web se incluyó el botón “publicaciones para comentarios” en la que los interesados podrán consultar los proyectos que se encuentran en fase de comentarios. <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/publicaciones-para-comentarios>

5. Si bien el cambio de plataforma para el registro de los reportes periódicos en el SIUST realizado el año pasado ha sido favorable, el hecho de que el administrador de esta sea el MinTIC y el desarrollador la CRC, hace que en los momentos de escalar casos de soporte técnico a la mesa de ayuda, estos procesos tarden un tiempo considerable en ser solucionados. Por lo tanto, la unificación de un mecanismo de comunicación para estos requerimientos traería beneficios tanto para los PRST como las entidades que soportan la plataforma.

Actualmente existe un mecanismo de comunicación unificado para la atención de solicitudes de soporte, el correo electrónico: mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co. El soporte de primer nivel es prestado por MinTIC, para los casos referentes al funcionamiento de la plataforma, de igual forma los casos referentes a consultas sobre el contenido de lo que se reporta, son escalados a la CRC cuando el soporte de primer nivel no puede atenderlo. Este trabajo de articulación permite que dichas solicitudes sean contestadas de la manera más eficiente.

6. Por último, sugerimos que por ser el canal natural y de mayor visibilidad dentro la página Web, todas las resoluciones de carácter general y regulatorio sean publicadas en los flashes de la página de inicio de la Comisión, así como en la sección de noticias.

Todas las medidas son publicadas en el banner de la página de inicio de la página web y están relacionadas en la sección de noticias.

Respuesta a comentarios - Plan de Participación y de Atención al Ciudadano 2021	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 4	
	Actualizado: 13/04/2020	Revisado por: Coordinación de Relacionamento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			