



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

**Coordinación de Relaciones con Grupos
de Valor**

Enero de 2026

CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. ASPECTOS GENERALES	4
5. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	8
7. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC	9
7.1. Presencial	9
7.2. Virtual.....	11
7.3. Telefónico.....	13
7.4 Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC	13
8. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS	14
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.....	15
11. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN.....	15
12. ROLES.....	16
13. RECURSOS ECONÓMICOS	20
14. SOCIALIZACIÓN	20
15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	20

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 2 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

INTRODUCCIÓN

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

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

Así mismo, el Modelo Integrado de Gestión y Desempeño (MIPG), establecido en el Decreto 1499 de 2017, establece en su manual de implementación, la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual busca que las entidades diseñen, mantengan y mejoren los espacios de participación que permitan la intervención de la ciudadanía en todo el ciclo de la Gestión Pública, entendido como el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía, a partir del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de las entidades.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, en este documento se encuentran definidos los mecanismos de Transparencia, Participación y Atención a los Grupos de Valor que tiene establecidos la CRC, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana.

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

En línea con el compromiso de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) con la transparencia y la participación ciudadana, la presente Política será revisada y actualizada de manera anual, o cuando se presenten cambios normativos, organizacionales, tecnológicos o en los mecanismos de participación ciudadana, de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la estructura de Grupos Internos de Trabajo de la CRC.

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 3 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

1. OBJETIVO

Motivar la interacción, interlocución, control social y rendición de cuentas 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.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de identificar oportunidades de mejora continua.

3. ALCANCE

La presente Política aplica a todos los servidores públicos, contratistas y Grupos Internos de Trabajo de la CRC, conforme a la Resolución CRC 580 de 2025, conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la Entidad y sus grupos de valor, y que estos últimos cómo pueden participar y ser atendidos.

4. ASPECTOS GENERALES

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

- Identificar, en conjunto con los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la CRC, las actividades en las cuales han programado involucrar a los grupos de valor, y determinar cuáles de ellas corresponden a la participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.
- Identificar las actividades que contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.
- Verificar la inclusión de todos los grupos de valor en al menos una de las actividades establecidas en esta Política.

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 4 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

5. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tipo de Norma - Leyes	Descripción Artículos
Constitución Política de Colombia	Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. Artículo 3. La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece. Artículo 20. Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial. 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. Artículo 74. Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. Artículo 103. Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. 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.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014	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.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículo 2. De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia. Las discusiones que se realicen para la formulación de la política pública de participación democrática deberán realizarse en escenarios presenciales o a través de medios electrónicos, cuando sea posible, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.
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 74. Plan de acción de las entidades públicas. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. 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.
Conpes 3654 de 2010	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS
Conpes 4070 de 2021	LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ESTADO ABIERTO
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.

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 6 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

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.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se establecen lineamientos para la gestión pública, incluyendo la política de participación ciudadana.
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	Código: 0000-0-00 / NA	Página 8 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

- 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 y	Se define de acuerdo con el tipo de evento	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los	Lista de asistencia

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	el público de interés.	y el público de interés.	diferentes grupos de valor de la entidad.	Encuesta de satisfacción evento
Radicación personal en las instalaciones	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	La Coordinación de Relacionamento de Agentes, es la encargada de administrar y coordinar la atención a los diferentes grupos de valor de la CRC y brindar información respecto de los diferentes trámites y servicios que se requieran. Las instalaciones de la CRC se encuentran ubicadas en: 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. Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía Formulario de radicación de Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal
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.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	N/A
Buzón de Sugerencias	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía.

				funcionarios como de los usuarios.	Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal
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.	Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía Formulario de radicación Derecho de Petición Verbal Encuestas de Satisfacción Personal

7.2. Virtual

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

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción	Formatos establecidos
Virtual	Formulario en línea para la para remitir solicitudes, quejas y reclamos	https://tramitescra.com.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&tram=gQJRPMg37a6XLFeWMRLKOQ==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8C CdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+	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,	https://tramitescra.com.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&tram=gQJRPMg37a6XLFeWMRLKOQ==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8C CdHqPI8wYF9h5dsSezp1zdUBXQg+

		FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV		noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, regulación, entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana.	g+FLht9or295ZvNI/SBxJhC7LbUMWiV
Virtual	Página Web	https://www.crc.com.gov.co/es	Permanente		https://www.crc.com.gov.co/es
	Portal de atención al ciudadano	https://tramitescrc.com.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml			https://tramitescrc.com.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml
Virtual	Asistente Virtual	https://www.crc.com.gov.co/es	Permanente		N/A
Virtual	Correo electrónico	atencioncliente@crc.com.gov.co transparencia@crc.com.gov.co notificacionesjudiciales@crc.com.gov.co	Permanente		N/A
Virtual	Canal WhatsApp de	https://whatsapp.com/channel/0029Vamvbi3EquiQ1GIOj13x	Permanente		N/A
Virtual	Redes Sociales	Twitter: https://twitter.com/CRCTeResponde https://twitter.com/CRCCol Facebook: https://www.facebook.com/CRCCol LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/comisi-n-de-regulaci-n-de-comunicaciones---colombia/	Permanente		N/A

		YouTube: https://www.youtube.com/user/CRCCol			
Virtual	Talleres Foros Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	Trasmisión a través de redes sociales y demás canales virtuales	Ocasional	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad.	Formulario de inscripción Encuesta satisfacción evento.

7.3. Telefónico

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

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

7.4 Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC

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

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

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 13 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

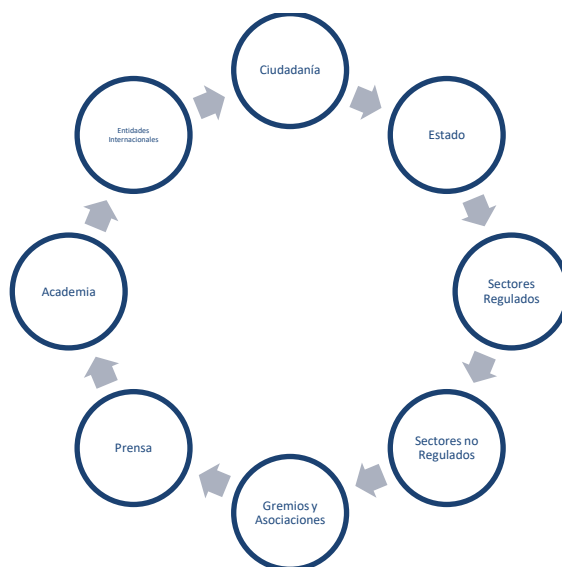
De esta forma, los diferentes grupos de valor de la CRC pueden participar activamente en las diferentes medidas regulatorias de adopte la entidad.

Los comentarios recibidos y su tratamiento se publicarán conforme a los principios de transparencia y participación.

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

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 14 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

personas que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

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

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

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

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

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

11. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN

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

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

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 15 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

12. ROLES

La implementación de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se desarrolla de manera articulada entre los Grupos Internos de Trabajo, de conformidad con la estructura organizacional y las funciones establecidas en la Resolución CRC 580 de 2025.

En este marco, los Grupos Internos de Trabajo cumplen los siguientes roles específicos para el desarrollo de la presente Política:

- **Coordinación de Prospectiva Estratégica e Innovación:**
 - Elaborar la Agenda Regulatoria de la CRC a partir de la identificación de tendencias emergentes, perspectivas externas y cambios en el entorno; realizar seguimiento a su desarrollo, monitorear el cumplimiento de los hitos, e identificar modificaciones necesarias.
 - Hacer el seguimiento de los proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República que estén relacionados, directa o indirectamente, con las funciones y competencias de la CRC.
 - Gestionar la política de gestión del conocimiento e innovación en la entidad, en articulación con los demás Grupos Internos de Trabajo, así como coordinar su estrategia de implementación y apropiación en la CRC.
 - Atender los requerimientos y participar en las actividades y reuniones que promuevan otras entidades del orden nacional y municipal, así como organismos internacionales, en las que se aborden temas relacionados con la competitividad e innovación.
- **Coordinación de Diseño Regulatorio:**
 - Liderar la implementación de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC y su actualización cuando corresponda.
 - Formular y ejecutar proyectos regulatorios en materia de servicios de telecomunicaciones y postal, de acuerdo con la Agenda Regulatoria aprobada para cada vigencia y sus modificaciones.
 - Formular y ejecutar proyectos regulatorios que integren aspectos de servicios de telecomunicaciones y contenidos audiovisuales, conforme a la Agenda Regulatoria aprobada para cada vigencia y sus modificaciones.

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 16 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

- Definir y analizar mercados relevantes, siguiendo los lineamientos establecidos en la regulación vigente, con el fin de determinar si proceden medidas regulatorias para promover la competencia.
- **Coordinación de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria:**
 - Tramitar las quejas que sean presentadas respecto a los contenidos audiovisuales cuya inspección, vigilancia y control son competencia de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales.
 - Proponer, diseñar y ejecutar estrategias informativas y pedagógicas que promuevan la apropiación de la regulación, el consumo crítico de contenidos audiovisuales, el pluralismo y la imparcialidad informativa, la alfabetización mediática e informacional, y la protección de los derechos e intereses de los usuarios y televidentes.
 - Desarrollar estrategias para fomentar la participación ciudadana y una mejor representación de los grupos poblacionales en los contenidos audiovisuales, promoviendo el pluralismo y la imparcialidad informativa.
- **Coordinación de Analítica de Datos:**
 - Gestionar la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos relacionados con los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.
 - Gestionar los requerimientos particulares de información provenientes de los agentes regulados y otros agentes externos.
 - Facilitar el acceso a información técnica, regulatoria y de mercado que se considere relevante para el desarrollo de las funciones a cargo de la CRC.
- **Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor:**
 - Actuar como el punto de contacto de la entidad con sus diferentes grupos de valor, tanto a nivel nacional como internacional.
 - Atender los derechos de petición, solicitudes de conceptos y trámites (Homologación, Recursos de Identificación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos) presentados a la Comisión.
 - Gestionar los requerimientos y el seguimiento de proyectos e iniciativas del Congreso de la República relacionados, directa o indirectamente, con las funciones y competencias de la CRC.

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 17 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

- Diseñar y coordinar estrategias de comunicación dirigidas a audiencias externas, internas y a través de medios digitales.
- Liderar el diseño e implementación de las estrategias de participación ciudadana y servicio a la ciudadanía por parte de la CRC.

• **Coordinación de Gestión Jurídica:**

- Asesorar jurídicamente las decisiones regulatorias adoptadas por las Sesiones de Comisión y los trámites realizados por los Grupos Internos de Trabajo, de acuerdo con los requerimientos correspondientes.
- Conocer y tramitar las solicitudes de revocación directa de los actos administrativos expedidos por la CRC.
- Tramitar y formular proyectos de resolución para resolver recursos de apelación y queja contra actos de cualquier autoridad relacionados con la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora.
- Liderar actividades y trámites relacionados con los conflictos de interés que puedan surgir dentro de la entidad.

• **Coordinación Tecnologías y Sistemas de Información:**

- Apoyar a los Grupos Internos de Trabajo en las estrategias de Transformación Digital, la implementación o integración de herramientas tecnológicas, y evaluar sus necesidades tecnológicas para facilitar el desarrollo de sus funciones y los proyectos.
- Liderar, en coordinación con los demás Grupos Internos de Trabajo, la implementación de los lineamientos de la política de gobierno digital aplicables a la CRC, alineados con los objetivos estratégicos y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad.
- Gestionar y mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica en cuanto a software, hardware, redes y telecomunicaciones, así como brindar soporte a los servicios tecnológicos, de acuerdo con el catálogo de servicios de TI.
- Adoptar y gestionar un modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la entidad, conforme a los lineamientos de la estrategia de Gobierno Digital o los que establezca el Gobierno Nacional.
- Implementar herramientas de seguridad informática que garanticen la seguridad, privacidad e integridad de la información digital de la CRC.

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 18 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

- **Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera:**

- Gestionar, proteger y mantener actualizado el archivo central de la CRC, en cumplimiento con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, y establecer los criterios y recursos necesarios para asegurar la correcta gestión de los documentos físicos y electrónicos.
- Elaborar y actualizar de manera continua todos los instrumentos archivísticos de la entidad, conforme a lo dispuesto por el Archivo General de la Nación.

- **Coordinación de Planeación y Gestión:**

- Orientar la formulación del Plan Estratégico de la entidad con la participación de los Grupos Internos de Trabajo, y gestionar su socialización, implementación y cumplimiento.
- Administrar y promover el desarrollo, implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la CRC, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Liderar el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas de la CRC, y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación.
- Supervisar y verificar en coordinación con los respectivos Grupos Internos de Trabajo, que la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de la CRC, cumpla con los estándares legales y regulatorios establecidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, asegurando su actualización constante y la disponibilidad de la información clave para los grupos de valor.

- **Control Interno:**

- Evaluar y verificar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, conforme al mandato constitucional, legal y reglamentario de la CRC.
- Colaborar activamente en la implementación y mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.
- Velar por el cumplimiento de las Leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la CRC, y recomendar ajustes cuando sea necesario

- **Control Disciplinario Interno:**

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 19 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

- Emitir fallos en primera instancia en los procesos disciplinarios adelantados contra servidores públicos de la CRC.
- Garantizar la entrega adecuada, oportuna y de calidad de la información requerida sobre estos procesos por las diferentes instancias o entidades correspondientes.

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 Relaciones con Grupos de Valor 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:

- Divulgación en los canales internos disponibles (cartelera interna, Intranet y red social interna).

b) Comunicación Externa:

- Publicación para comentarios
- Divulgación en Redes Sociales y página web
- Organización y convocatoria de los eventos contemplados en el plan (Redes Sociales, página web y medios de comunicación masiva).

15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía	Código: 0000-0-00 / NA	Página 20 de 21
Elaborado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Revisado por: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 15/01/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 15/01/2026

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
Asistencia	Número de personas que asisten o participan en los eventos.	Número de asistentes * 100 / Número de inscritos
Satisfacción	Satisfacción de los eventos realizados	[SUM ((SUM (# encuestas X Factor en cada pregunta)) Todas las preguntas)] / # total de encuestas
Satisfacción	Encuesta del nivel de satisfacción del usuario	[SUM ((SUM (# encuestas X Factor en cada pregunta)) Todas las preguntas)] / # total de encuestas
Atención	Tiempos Medio de Respuesta de las solicitudes que ingresan a través de los canales dispuestos en la Entidad.	Tiempo medio 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