

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

Diciembre de 2020

CONTENIDO

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVO | 4 |
| 3. ALCANCE | 4 |
| 4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 4 |
| 5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA | 7 |
| 6. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC | 8 |
| 6.1. Presencial | iError! Marcador no definido. |
| 6.2. Virtual..... | 8 |
| 6.3. Telefónico..... | 9 |
| 7. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS | 10 |
| 8. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN..... | 11 |
| 9. ROLES..... | 23 |
| 10. RECURSOS ECONÓMICOS | 27 |
| 11. SOCIALIZACIÓN | 27 |
| 12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 28 |
| 13. CONTROL DE CAMBIOS | 29 |

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 | Página 3 de 29 | |
| | Actualizado: 17/12/2020 | 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>Artículo 20. Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> |

| | <p>Artículo 74. Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.</p> <p>Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.</p> |
|--------------------------|--|
| Ley 190 de 1995. | Artículo 58. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado. |
| Ley 850 de 2003. | "Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas" |
| Ley 1474 de 2011. | Artículo 76. Dispone la obligatoriedad para toda Entidad pública de tener por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad. La misma disposición exige que la página web principal de toda Entidad pública tenga un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. |
| Tipo De Norma Leyes | Descripción Artículos |
| Estatuto anticorrupción. | Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. |
| Decreto 19 de 2012. | Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales". |
| Decreto 2573 de 2014. | Artículo 5. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. |
| Ley 1712 de 2014 | Artículo 1. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. |

| | |
|--|---|
| Decreto 2696 de 2004 | Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación. |
| Marco Internacional I | Marco Normativo De El Derecho A La Participación Y Los Tratados Internacionales |
| NORMA | 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. |

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 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.
- 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,

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.

| | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Plan de participación y de atención al ciudadano | Cód. Proyecto: 0000-0-00 | Página 7 de 29 | |
| | Actualizado: 17/12/2020 | 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.⁵

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. 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 | http://www.siu.st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp | 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, | http://www.siu.st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp |
| Virtual | Página Web Portal de atención al ciudadano | https://www.com.gov.co/es/pagina/inicio https://www.com.gov.co/es | Permanente | | https://www.com.gov.co/es/pagina/inicio https://www.com.gov.co/es |

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

| | | | | | |
|---------|--------------------|---|------------|--|-------------------------------|
| | | /pagina/atencion-al-ciudadano | | proyectos, regulación, entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana. | /pagina/atencion-al-ciudadano |
| Virtual | Asistente Virtual | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio | Permanente | | N/A |
| Virtual | Correo electrónico | atencioncliente@crcom.gov.co | Permanente | | N/A |
| Virtual | Redes Sociales | <p>Twitter: https://twitter.com/CRCTeResponde https://twitter.com/CRCCol</p> <p>Facebook: https://www.facebook.com/CRCCol</p> <p>LinkedIn: https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-comunicaciones-57249947</p> <p>YouTube: https://www.youtube.com/user/CRCCol</p> | Permanente | | N/A |

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

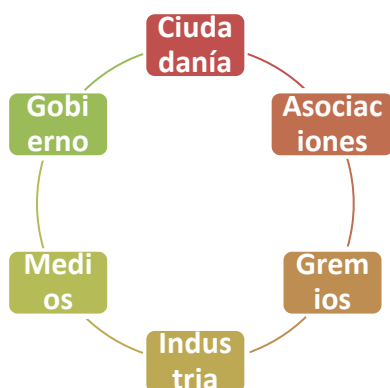
6.3. Comentarios sobre proyectos y estudios regulatorios de la CRC

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 |
|---|--|--|---|----------|--|
| Publicación y plazo para comentarios de las iniciativas de la Agenda regulatoria | Plan anticorrupción y el mapa de riesgos de corrupción 2020 de la CRC | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | https://www.crc.gov.co/es/noticia/comentari-el-plan-anticorrupci-n-y-el-mapa-de-riesgos-de-corrupci-n-2020-de-la-crc | Enero 15 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Formulación del problema – Proyecto "Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017" | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | https://www.crc.gov.co/es/noticia/consulta-formulaci-n-del-problema-proyecto-revisi- | Enero 16 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios |

| | | | | | |
|--|---|--|---|-----------|---|
| | | | n-de-la-resoluci- n-crc-5107-de- 2017 | | Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de telecomunicacio nes | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementació n | https://www.crc om.gov.co/es/no ticia/crc-liderar- primer-sandbox- regulatorio-en- servicios-de- telecomunicacio nes-en-el- mundo | Enero 17 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Plan de participación y de atención al ciudadano | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementació n | www.crc.com.gov. co | Enero 27 | 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 implementació n | www.crc.com.gov. co | Abril 5 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Medidas para la Localización de menores de edad | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementació n | www.crc.com.gov. co | Junio 25 | 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 | www.crc.com.gov. co | Agosto 21 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios |

| | | | | | |
|--|---|--|------------------|-----------|---|
| | | implementación | | | Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017 | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | www.crcom.gov.co | Agosto 19 | 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.crcom.gov.co | Junio 25 | 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.crcom.gov.co | Julio 21 | 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.crcom.gov.co | Julio 1 | 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 | Marzo 11 | 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 21 | 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 3 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Compilación normativa en materia de contenidos | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | www.crcom.gov.co | Agosto 12 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Manual de buenas prácticas Vi-Viendo Juntos. | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | www.crcom.gov.co | Julio 9 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Agenda preliminar Audiencia de Rendición de cuentas | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | www.crcom.gov.co | Junio 11 | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios |

| | | | | | |
|---|--|--|---------|-------------|---|
| | | | | | Medios de Comunicación Asociaciones |
| Mesas de trabajo con grupos de valor | Mesa de trabajo Capacitación CRC - PrevenSIC | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 19 de mayo | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Mesa de trabajo NAISP "RETOS Y APRENDIZAJES DEL SECTOR TIC ANTE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA" | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 21 de mayo | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Mesa de trabajo Naisp (normatividad asociada con el negocio de los ISP) | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 8 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Mesa con ASOTIC "Medidas Covid, reportes de información, OTT y Compartición de infraestructura. | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 15 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Mesa de trabajo Vocales de Control | Participación en el diagnóstico, la formulación e | Virtual | 24 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios |

| | | | | | |
|--|---|--|---------|----------------|---|
| | | implementación | | | Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Socialización borrador agenda regulatoria – medidas TIC | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 17 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Socialización borrador agenda regulatoria – medidas Postales | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 17 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Socialización borrador agenda regulatoria – medidas Audiovisual | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 17 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Socialización de los resultados del Análisis del Impacto Normativo (AIN) del proyecto regulatorio para simplificar el registro de celulares | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 4 de noviembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Lanzamiento de Postdata | Participación en el diagnóstico, la formulación e | Virtual | 20 de mayo | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso |

| | | | | | |
|--------------------------|---|--|---------|------------------|--|
| Eventos Virtuales | | implementación | | | Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Premiación Data Jam | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 1 de julio | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Capacitación sobre contribución para prestadores del servicio de televisión comunitarias | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 21 de agosto | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Webinar multisectorial: Nivelando el terreno de Juego con Observacom | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 16 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Todos a la Arena! - Capacitación 1 Sandbox Regulatorio OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES - ASOPOSTAL | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 8 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Todos a la Arena! - Capacitación 1 Sandbox Regulatorio | Participación en el diagnóstico, la formulación e | Virtual | 9 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios |

| | | | | | |
|--|--|--|---------|------------------|---|
| | (Proveedores del servicios de TV Y T.V. COMUNITARIA - ASOTIC- Agentes del subsector Audiovisual) | implementación | | | Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Todos a la Arena! – Taller 1 Sandbox Regulatorio OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES - ASOPOSTAL | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 15 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Todos a la Arena! - Taller 1 Sandbox Regulatorio (Proveedores del servicios de TV Y T.V. COMUNITARIA - ASOTIC- Agentes del subsector Audiovisual) | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 16 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | CAPACITACIÓN 2: Un Espacio de Juego Seguro (Metodologías ágiles y Marcos de Trabajo) PRST (Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones) - Proveedores de INTERNET - | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 20 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |

| | | | | | |
|--|---|--|---------|------------------|--|
| | ASOMOVIL - ANDESCO - CCIT | | | | |
| | CAPACITACIÓN 2: Un Espacio de Juego Seguro (Metodologías ágiles y Marcos de Trabajo) PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA) | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 21 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones |
| | CAPACITACIÓN 2: Un Espacio de Juego Seguro (Metodologías ágiles y Marcos de Trabajo) OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES - ASOPOSTAL | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 22 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones |
| | CAPACITACIÓN 2: Un Espacio de Juego Seguro (Metodologías ágiles y Marcos de Trabajo) | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 23 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones |
| | Webinar Academia. El rol de la Academia | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 23 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones |

| | | | | | |
|--|--|--|---------|------------------|--|
| | TALLER 2: Pensando dentro de la Arenera PRST (Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones) | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 27 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | TALLER 2: Pensando Dentro de la Arenera PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA) | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 28 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | TALLER 2: Pensando Dentro de la Arenera OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES - ASOPOSTAL | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 29 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | TALLER 2: Pensando Dentro de la Arenera PROVEEDORES DE TELEVISIÓN Y T.V. COMUNITARIA | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 30 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Foro de Redes fijas. | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 29 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |

| | | | | |
|--|--|---------|------------------|--|
| Webinar Regulatorio . Los desafíos regulatorios de las plataformas OTT: avances y desafíos | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 30 de septiembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |
| Webinar Industria. El nuevo ecosistema audiovisual | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 7 de octubre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |
| El futuro de la regulación de las TIC en Colombia | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 11 de noviembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |
| El impacto de la regulación en los negocios digitales en Colombia | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 12 de noviembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |
| La percepción del consumidor de servicios de telecomunicaciones en Colombia | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 13 de noviembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |

| | | | | | |
|--|--|--|---------|-----------------|--|
| | La nueva realidad audiovisual en la pospandemia | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 18 de noviembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |
| | El mercado de contenidos audiovisuales en Latinoamérica | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 19 de noviembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Medios de Comunicación Asociaciones |
| | Talleres Audiovisuales de Pluralismo – TAP Conversatorio 1: Libertad de expresión y autorregulación | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 26 de noviembre | Canales de televisión Defensores del televidente Productores TV Televidentes Ciudadanía |
| | Asamblea PRAI | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 30 de noviembre | Reguladores |
| | Asamblea Regulatel | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 15 de diciembre | Reguladores |
| | Talleres Audiovisuales de Pluralismo – TAP Conversatorio 2: Cultura, identidad y educación | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Virtual | 10 de diciembre | Canales de televisión Defensores del televidente Productores TV Televidentes Ciudadanía |

| | | | | | | |
|--|--|----|--|---|--------------------|--|
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | “CRC Cumple” | Te | Evaluación de políticas, planes, programas o proyectos | Transmisión en directo por Canal Institucional, página web y Redes Sociales de la Entidad | 2 de octubre | Ciudadanía Asociaciones Medios de Comunicación Congreso Industria |
| Eventos Internacionales | 15° Taller Internacional de regulación | | Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación | Evento virtual transmitido en directo por la página web y las redes sociales | 1 y 2 de diciembre | Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones |

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, 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 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:**

| | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Plan de participación y de atención al ciudadano | Cód. Proyecto: 0000-0-00 | Página 24 de 29 | |
| | Actualizado: 17/12/2020 | Revisado por: Relacionamiento con Agentes | Revisión No. 1 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019 | | | |

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

| | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Plan de participación y de atención al ciudadano | Cód. Proyecto: 0000-0-00 | Página 25 de 29 | |
| | Actualizado: 17/12/2020 | Revisado por: Relacionamiento con Agentes | Revisión No. 1 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019 | | | |

- Atender y tramitar los recursos de apelación contra los actos de cualquier autoridad que se refiera a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones.
- **Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información:**
 - Proveer la infraestructura adecuada para el registro de trámites y servicios en línea de la CRC de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea.
 - Apoyar al Grupo Interno de Gobierno y Análisis de Datos en la apertura de datos que produce la CRC, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos a publicar en las plataformas estándares que indique el Gobierno Nacional.
 - Apoyar a los Grupos Internos de Trabajo en las estrategias de innovación, a través de la incorporación de herramientas tecnológicas, promoviendo la Transformación Digital de la Entidad.
 - Garantizar la disponibilidad del Sistema de Información en el que se gestiona y se centraliza la información de los documentos que son desarrollados al interior de la CRC. 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:**

| | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Plan de participación y de atención al ciudadano | Cód. Proyecto: 0000-0-00 | Página 26 de 29 | |
| | Actualizado: 17/12/2020 | Revisado por: Relacionamiento con Agentes | Revisión No. 1 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019 | | | |

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

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).

| | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Plan de participación y de atención al ciudadano | Cód. Proyecto: 0000-0-00 | Página 27 de 29 | |
| | Actualizado: 17/12/2020 | Revisado por: Relacionamiento con Agentes | Revisión No. 1 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019 | | | |

- Organización de eventos.
- Convocatoria a los eventos contemplados en el plan (Redes Sociales, página web y medios de comunicación masiva).

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. | $\frac{\text{número de departamentos visitados}}{\text{Número de departamentos planificados}} \times 100$ | |

| | | | |
|----------|---|---|--|
| Atención | Tiempos medio de respuesta de solicitudes a través de los canales dispuestos. | Tiempo de respuesta de PQR'S 1 + PQR'S 2 + HOMOLOGACIÓN + NUMERACIÓN + CODIGOS CORTOS + SEÑALIZACIÓN /6 | |
|----------|---|---|--|

13. CONTROL DE CAMBIOS

| Control de Cambios | | |
|--------------------|---------|------------------------|
| Fecha | Versión | Descripción |
| 20/01/2020 | 1.0 | Creación del Documento |
| 17/12/2020 | 2.0 | Actualización |