

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA CRC



Entidad: Comisión de Regulación de Comunicaciones
 Sector: Comunicaciones
 Fecha: 20 de marzo de 2018

ESTRATEGIA:
 Divulgar la gestión de la CRC a través de interacción con la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad y brindar diferentes espacios de participación ciudadana para obtener información y de esta manera potenciar el mejoramiento continuo en la atención a los grupos de interés.

debilidades que deben fortalecerse en la presente vigencia

Participación activa de los públicos de interés de la Entidad a través de los diferentes canales y el uso de las TICs.

MECANISMO DE REALIZACIÓN	ACTIVIDAD	COMPONENTE			INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			INFORMACIÓN*					DIALOGO**					INCENTIVOS***								
		INFORMACIÓN	DIÁLOGO	INCENTIVOS				Humanos	Financieros	Logísticos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1	Foros Regionales o Ferias.	Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación. Participar en los espacios zonales y regionales del Bus de la SIC.	X	X	X	% ejecución de los foros o ferias.	Actividad Continua	Relacionamiento con Agentes	X	X	X				X						X				X				X
2	Redes Sociales	Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, Twitter y brindar a los usuarios la posibilidad de interactuar a través de estos medios. Adicionalmente, llevar a cabo sesiones de Facebook Live con temas de interés.	X	X	X	Por definir	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X		X				X						X				X				X
3	Chat o Asistente Virtual	Ofrecer un tiempo de chat a través de "Sofia", el asistente virtual con el que cuenta la CRC.		X		Actividad Continua	Mensual	Relacionamiento con Agentes	X											X				X				X	
4	Foros virtuales	Crear foros en la página Web de la CRC para tratar temas puntuales de interés para la ciudadanía. Los temas se definen con los Coordinadores de los grupos de trabajo de la Entidad.		X		% cumplimiento foros virtuales	Trimestral	todas las Coordinaciones	X											X				X				X	
5	Indicadores de gestión	Publicar trimestralmente en la Página Web de la CRC, los resultados de los indicadores de gestión. Con esta publicación el Usuario o ciudadano podrá conocer el nombre del indicador, proceso, resultado (cumple - verde. Tolerancia - amarillo. no cumple -rojo), meta, cómo y cuándo se mide.	X			% cumplimiento eficiencia, eficacia y efectividad	Trimestral	Coordinación Ejecutiva	X					X	X									X				X	
6	Cartelera Virtual en las Instalaciones de la Entidad	Publicar en la cartelera del piso 9 de las instalaciones de la Entidad, información relacionada con la protección de los derechos de los Usuarios, para que sea conocida por los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la Entidad.	X	X	X	Actividad Continua	Permanente	Relacionamiento con Agentes.	X					X		X								X				X	
7	Documentos regulatorios para discusión	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios.	X	X		Se efectua seguimiento - Documentos regulatorios que se publican para comentarios	A. Continua	Coordinadores, Diseño Regulatorio y Planeación Estratégica.	X					X															
8	Agenda Regulatoria para comentarios	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria, para análisis y comentarios.	X	X		Oportunidad publicación borrador Agenda	Anual	Coordinación de Planeación Estratégica	X					X															
9	Talleres de temas regulatorios	Realizar talleres sobre temas regulatorios, en los cuales invita a participar al sector, de acuerdo con los temas en los que la CRC trabaja cada año, y de acuerdo con las necesidades manifestadas a través de lo programado en los diferentes proyectos.	X	X	X	Resultados encuestas de satisfacción	Según requerimientos	Coordinación de Diseño Regulatorio y Relacionamiento con Agentes.	X	X	X			X					X				X				X		
10	Curso virtual RPU	Brindar a la ciudadanía un curso virtual sobre el nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios, con el fin de educar a los usuarios en esta norma.	X	X	X	Resultado encuesta de satisfacción	Según requerimientos	Relacionamiento con Agentes	X	X	X			X					X				X				X		

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA CRC



Entidad: Comisión de Regulación de Comunicaciones
 Sector: Comunicaciones
 Fecha: 20 de marzo de 2018

ESTRATEGIA:
 Divulgar la gestión de la CRC a través de interacción con la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad y brindar diferentes espacios de participación ciudadana para obtener información y de esta manera potenciar el mejoramiento continuo en la atención a los grupos de interés.

11	Capacitación presencial en RPU en ciudades y municipios del territorio nacional	Capacitar a los grupos sociales como vocales de Control y ciudadanía que lo soliciten en diferentes zonas, municipios y ciudades del país.	X	X	X	Resultado encuesta de satisfacción	Según requerimientos	Relacionamiento con Agentes	X	X	X					X										X
12	Videos Temas Regulatorios	Difundir, a través de la página web y redes sociales de los videos elaborados por la Entidad sobre temas trabajados en la CRC.	X	X	X	Resultado Satisfacción Redes Sociales	Trimestral	Coordinación de Relacionamiento con agentes.	X	X	X															
13	Reuniones con la comunidad	De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, programar reuniones para explicarles aspectos regulatorios sobre los cuales tengan interés (Ejemplo reuniones con Vocales de Control). Aprovechamiento de las Reuniones programadas por la Secretaría del Habitat y otros escenarios como COLFECOLTICS.	X	X	X	Resultados encuestas de satisfacción	Según requerimientos	Coordinación de Relacionamiento con Agentes.	X	X	X					x										x
14	Audiencia de Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior.	X	X	X	Resultados encuestas de satisfacción de participación en la Audiencia.	Anual	Coordinación Ejecutiva y Relacionamiento con Agentes	X	X	X					x										x
15	Taller Académico	Realizar el 13 Taller Internacional de Regulación, con el propósito de mantener actualizado al sector, la CRC realiza anualmente un taller internacional de Regulación, donde se tratan temas que están a la vanguardia, desde diferentes enfoques (academia, reguladores, operadores, usuarios, entre otros).	X	X	X	Resultados encuestas de satisfacción	Anual	Coordinación de Relacionamiento con Agentes.	X	X	X					x										x

La estrategia tiene los componentes del Conpes 3654 de 2010 y todas las orientaciones que se dieron en la asistencia.
 Algunas sugerencias es hacer explícito por ejemplo la audiencia pública con metodologías participativas.
 Aclarar la actividad que se llama indicadores de gestión, decir sobre la publicación haciendo énfasis en el lenguaje ciudadano y la forma de comunicarlo.
 Por último evidenciar cuál de las actividades están pensadas para poblaciones diferenciales, y si tienen o no espacios de radios comunitarias o espacio en un programa de tv, que no se les queden actividades por fuera, como las carteleras internas y externas, los proceso de evaluación de la rendición de cuentas por parte del equipo y de la ciudadanía, y lo que tienen que ver con incentivos a los funcionarios para rendir cuentas.

Señale con una X el nivel de aporte de cada actividad a los componentes de la rendición de cuentas (Información, diálogo, incentivos)	
2	Poco aporta al componente
3	Algunas veces
4	En alto grado desarrolla el componente
5	Es innovador en el desarrollo del componente