



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC) 2019

## Relacionamiento con Agentes

Coordinador: Mariana Sarmiento Argüello.

Enero de 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA .....</b>	<b>7</b>
<b>6. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC.....</b>	<b>8</b>
<b>7. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR.....</b>	<b>13</b>
<b>9. ROLES .....</b>	<b>18</b>
<b>10. RECURSOS ECONOMICOS.....</b>	<b>20</b>
<b>11. SOCIALIZACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>13. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>21</b>

## PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC) 2019

### 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 de los grupos de interés, 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 2019	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 3 de 21</b>	
Rocio Quinche /Camilo Rodríguez	Actualizado 29/01/2019	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 5
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 16/01/2019			

## 2. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar a conocer los diferentes escenarios de participación implementados por la CRC para el suministro de información acerca de su gestión institucional y para motivar la interacción, interlocución y control social por parte de sus grupos de valor.

## 3. ALCANCE

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

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

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

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tipo De Norma Leyes	Descripción Artículos
Constitución de Política de Colombia.	<p><b>Artículo 20.</b> Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.</p> <p><b>Artículo 23.</b> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p>

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

Ley 1712 de 2014	<b>Artículo 1.</b> El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 2696 de 2004	Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.
<b>Marco Internacional</b>	<b>Marco Normativo De El Derecho A La Participación Y Los Tratados Internacionales</b>
<b>NORMA</b>	<b>ARTÍCULOS</b>
Declaración Universal de Derechos Humanos	<b>Artículo 21.</b> 1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. 2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país. 3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	<b>Artículo 25.</b> Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de la distinción mencionada en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y oportunidades: a. Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos b. Votar y ser elegidos en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores. c. Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.
Convención Americana sobre Derechos Humanos.	<b>Artículo 23.</b> Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades: a. De participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos; b. De votar y ser elegidos en elecciones periódicas auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores, y c. De tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país. 2. La ley puede reglamentar el ejercicio de los derechos y oportunidades a que se refiere el inciso anterior, exclusivamente por razones de edad, nacionalidad, residencia, idioma, instrucción, capacidad civil o mental, o condena, por juez competente, en proceso penal.

## 5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de participación que los ciudadanos tienen dispuestos según la Ley:

- a) **Acción de Cumplimiento:** Mecanismo de protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo prospectivo por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo, esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico<sup>1</sup>.
- b) **Acción de Tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley<sup>2</sup>
- c) **Audiencia Pública:** Foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la Entidad<sup>3</sup>.
- d) **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Es uno de los espacios para hacer una reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía<sup>4</sup>
- e) **Rendición de Cuentas:** Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- f) **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

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

<sup>3</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

<sup>4</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

<sup>5</sup> Artículo 66 de la Ley 80 de 1993, que dice: "Todo contrato que celebren las instituciones del Estado, estará sujeto a la vigilancia y control ciudadano". Ley 850 de 2003

Plan de Participación 2019	Cód. Proyecto: 0000-0-00		<b>Página 7 de 21</b>
Rocio Quinche /Camilo Rodríguez	Actualizado 29/01/2019	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 5
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 16/01/2019			

## 6. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA CRC

Con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus grupos de valor, la CRC estableció diferentes medios como son: el presencial, telefónico y virtual a través de los cuales se puede acceder a la información de la Entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de la regulación.

### 6.1. Presencial

Medio que permite el contacto directo con los grupos de valor y la Entidad para dar a conocer información de interés, socializar los proyectos y estudios regulatorios y recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 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 Mesas de Trabajo Capacitaciones Audiencias Públicas	A definir de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés	A definir de acuerdo con el tipo de evento y el público de interés	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check list eventos</li> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Encuesta satisfacción evento.</li> </ul>
Radicación personal en las instalaciones	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de radicación</li> <li>• Derecho de Petición Verbal</li> <li>• Encuestas de Satisfacción Personal con Observaciones</li> </ul>

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

## 6.2. Virtual

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

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción	Formatos establecidos
Virtual	Formulario en línea para la para remitir solicitudes, quejas y reclamos	<a href="http://www.siu.st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp">http://www.siu.st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp</a>	Permanente	Escenario donde la Comisión de Regulación de Comunicaciones pone a disposición de sus grupos de valor la información referente a su gestión, así como información básica de la Entidad y del sector, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, regulación, entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana.	<a href="http://www.siu.st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp">http://www.siu.st.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp</a>
Virtual	Página Web  Portal de atención al ciudadano	<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>  <a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano</a>	Permanente		<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>  <a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano</a>
Virtual	Asistente Virtual	<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>	Permanente		N/A
Virtual	Correo electrónico	<a href="mailto:atencioncliente@crc.com.gov.co">atencioncliente@crc.com.gov.co</a>	Permanente		N/A
Virtual	Redes Sociales	Twitter: <a href="https://twitter.com/CRCterResponde">https://twitter.com/CRCterResponde</a> <a href="https://twitter.com/CRCCol">https://twitter.com/CRCCol</a>  Facebook: <a href="https://www.facebook.com/CRCCol">https://www.facebook.com/CRCCol</a>  LinkedIn: <a href="https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-">https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-</a>	Permanente		N/A

		<a href="https://www.youtube.com/user/CRCCol">comunicaciones-57249947</a>  YouTube: <a href="https://www.youtube.com/user/CRCCol">https://www.youtube.com/user/CRCCol</a>			
--	--	--	--	--	--

### 6.3. Telefónico

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

Tipo De Atención	Ubicación		Horario De Atención	Descripción	Formatos establecidos
Telefónico	Línea de atención Bogotá	(1) 319-8300	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios dispuestos por el centro de Contacto</li> </ul>
Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-919278			<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios dispuestos por el centro de Contacto</li> </ul>

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

Teniendo en cuenta el artículo 2.2.13.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, los proyectos de la agenda regulatoria de la CRC se deben hacer públicos a más tardar el 30 de octubre de cada año, los grupos de valor de la CRC pueden enviar 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



Plan de Participación 2019	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 12 de 21</b>	
Rocio Quinche /Camilo Rodríguez	Actualizado 29/01/2019	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 5
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 16/01/2019			

## 8. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

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

Actividad	Descripción de la Actividad	Clasificación	Lugar	Periodo	Grupos de valor a quien va dirigido
<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</b>	"CRC Te Cumple"	Evaluación de políticas, planes, programas o proyectos	Transmisión en directo Streaming: <a href="http://www.crccom.gov.co">www.crccom.gov.co</a>	Junio	Ciudadanía Asociaciones Medios de Comunicación Congreso Industria
<b>Evento Internacional</b>	Taller Internacional de regulación, en el segundo semestre del año	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Centro de Convenciones Hotel las Américas de Cartagena.	Julio - Agosto	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
<b>Publicación y plazo para comentarios de las iniciativas de la Agenda regulatoria</b>	Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crccom.gov.co">www.crccom.gov.co</a>	Enero - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Centro de Análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones Post[ <i>data</i> ]	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crccom.gov.co">www.crccom.gov.co</a>	Enero - febrero	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones

	Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil y compensación automática por llamadas caídas	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Abril - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones
	Revisión de medidas asociadas a restricciones para la operación de equipos terminales móviles en Colombia.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Julio - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones
	Revisión del Régimen de reportes de información	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones
	Revisión del régimen de Acceso, uso e Interconexión	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones
	Revisión del régimen de homologación de equipos terminales	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Julio - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios de Comunicación Asociaciones

Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Julio - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
Monitoreo y análisis de tarifas y planes de los servicios de telecomunicaciones en Colombia	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Enero - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
Estudio sobre la penetración de las redes móviles actualmente desplegadas en Colombia	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Enero - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
Análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web <a href="http://www.crcm.gov.co">www.crcm.gov.co</a>	Julio - Septiembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones

	El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web www.crcom.gov.co	Enero - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Retos de la definición de mercados en nuevos entornos, en el marco de las competencias de la CRC.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web www.crcom.gov.co	Enero - Junio	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
	Capital intelectual como dinamizador del crecimiento	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Página web www.crcom.gov.co	Enero - diciembre	Industria Gobierno Ciudadanía Congreso Gremios Medios de Comunicación Asociaciones
<b>Confevol Tics</b>	Congreso nacional de Vocales de Control	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Por Definir	Julio - Agosto	Vocales de control (Ciudadanía) Asociaciones
<b>Acompañamiento Asociación Nacional de Proveedores de Servicios de Internet - NAISP</b>	Apoyo en las jornadas de capacitación a nivel nacional para dar a conocer la normatividad correspondiente.	Participación en el diagnóstico, la formulación e implementación	Cartagena	26 de febrero	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP
			Girardot	24 de abril	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP
			Manizales	22 de Mayo	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP

			Neiva	19 de junio	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP
			San Andrés	17 de julio	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP
			Quibdó	22 de agosto	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP
			Arauca	25 de septiembre	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP
			Medellín	23 de octubre	Proveedores de Servicios de Internet - NAISP

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

## 9. ROLES

Para el desarrollo del presente plan de participación 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:**
  - Coordinar la elaboración de la Agenda Regulatoria de la CRC.
  - Diseñar y coordinar el proceso de planeación de la Entidad, estableciendo instancias de coordinación de actividades entre los grupos internos de trabajo.
- **Coordinación de Diseño regulatorio:**
  - Proponer y evaluar opciones de medida regulatorias para las distintas temáticas que hayan sido identificadas como objeto de intervención por parte de la entidad.
  - Adelantar los procesos de discusión de las propuestas regulatorias con el sector y elaborar los documentos y herramientas de soporte de las decisiones.
- **Coordinación de Análisis y Gestión de la Información:**
  - Definir las condiciones aplicables para el almacenamiento y difusión de información dentro de las CRC y con los grupos de valor de la CRC.
  - Mantener actualizadas y remitir para su publicación, las cifras sectoriales relacionadas con los valores de remuneración regulados.
- **Coordinación de Relacionamento con Agentes:**
  - Atender las peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos y conceptos que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquellas que no sean de competencia de la Entidad.
  - Ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de valor nacionales e internacionales.
  - Diseñar estrategias y coordinar las actividades de prensa y comunicación externa de la CRC por diferentes medios (prensa, redes sociales, etc.).
  - Administrar los contenidos de la página web y las redes sociales.
  - Diseñar estrategias para mantener informados a los funcionarios de la CRC, sobre las actividades que realiza la entidad y las novedades del sector.
  - Coordinar, planear y gestionar los aspectos logísticos de los foros, talleres y eventos de los temas regulatorios de la CRC.

Plan de Participación 2019	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 18 de 21</b>	
Rocio Quinche /Camilo Rodríguez	Actualizado 29/01/2019	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 5
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 16/01/2019			

- **Coordinación de Capital Intelectual:**
  - Proponer los distintos mecanismos de transferencia del conocimiento, tanto al interior de la CRC como a agentes externos y gestionar el adecuado uso de este.
  - Planear y organizar los temas y agendas para los diferentes eventos académicos nacionales e internacionales.
- **Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias:**
  - Velar por el cabal seguimiento, verificación y control del estado de los trámites judiciales asociados a las funciones regulatorias.
  - Preparar respuesta a los recursos interpuestos contra las decisiones de la CRC relacionadas con trámites.
  - Atender y tramitar los recursos de apelación contra los actos de cualquier autoridad que se refiera a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones.
- **Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información:**
  - 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.
  - Coordinar la estructuración de la información que produce la CRC para la publicación de datos abiertos y cargar su información en plataformas con los estándares que indique el Gobierno Nacional.
  - Evaluar periódicamente las necesidades de información y automatización de los procesos de la CRC, así como monitorear los avances y desarrollos de la tecnología informática, para adopción de nuevas herramientas que respondan con eficiencia a las necesidades de la CRC.
- **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 Control Interno:**
  - Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato Constitucional, Legal y Reglamentario, diseñe la Entidad.
  - Evaluar periódicamente las prácticas de confiabilidad e integridad de la información de la entidad y recomienda, según sea apropiado, mejoras o implementación de nuevos controles y salvaguardas.
  - Informar sobre la confiabilidad y la integridad de la información y las exposiciones a riesgos asociados y las violaciones a estas.

Plan de Participación 2019	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 19 de 21</b>	
Rocio Quinche /Camilo Rodríguez	Actualizado 29/01/2019	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 5
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 16/01/2019			

- 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 ECONOMICOS

La CRC cuenta dentro de su presupuesto con los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Participación de sus Grupos de Valor. 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 Relacionamiento con Agentes es la responsable de mantener, actualizar y socializar el Plan de Participación de sus Grupos de Valor, bajo la siguiente estrategia:

### 1. Comunicación Interna:

- Divulgar el plan de participación (cartelera interna, intranet y boletín interno).
- Socializar el plan (Charla).

### 2. Comunicación Externa:

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

## 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.

Plan de Participación 2019	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 20 de 21</b>	
Rocio Quinche /Camilo Rodríguez	Actualizado 29/01/2019	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 5
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 16/01/2019			

Los indicadores para medir el plan serán los siguientes:

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

### 13. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
29/01/2019	1.0	Creación del Documento