

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Vigencia 2024

Planeación Estratégica

Documento de Respuestas a Comentarios

Enero de 2024

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), a través del presente documento, da a conocer la respuesta a los comentarios recibidos al Programa de Transparencia y Ética Pública, correspondiente a la vigencia 2024, el cual publicó en su página web el 11 de enero de 2024, de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022, “Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público”.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes grupos de valor y/o interés, los cuales se relacionan a continuación:

- **Solmarina de la Rosa**

A continuación, se presentan las respuestas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones a los comentarios allegados:

Respuestas a los comentarios de Solmarina de la Rosa

1. *“1. Sobre el Componente Gestión Integral del Riesgo de Corrupción.*

Desde el año pasado habíamos sugerido que las agendas de los integrantes de la CRC, fuesen públicas, tan como ocurre en varias democracias del mundo. Si bien no consta en ninguna norma positiva, constituye o hace parte de una Estrategia de transparencia y de Estado abierto. En el pasado esta sugerencia no obtuvo ni siquiera respuesta al comentario realizado.”

Respuesta CRC:

La CRC no contempla incluir dentro de las actividades la publicación de las agendas de reuniones de los Comisionados y de la Dirección Ejecutiva. En caso de requerir información

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

particular al respecto, informamos que se puede realizar a través de una petición mediante los canales de atención de la CRC dispuestos para ello.

Adicionalmente, informamos que la respuesta a los comentarios allegados al programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2023, fueron publicados en la página de la CRC en el siguiente enlace:

https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Documento-Respuesta-Comentarios-Programa-Transparencia-Etica-P%C3%BAblica-CRC-2023.pdf

2. *“2 Sobre el componente Componente Estado Abierto: y Post[data], la plataforma colaborativa de datos del sector de telecomunicaciones En relación con la plataforma Postdata, no dudamos de que la misma constituye una herramienta que permite a la industria, academia, gobierno, usuarios y medios de comunicación, acceder a los datos del sector de TIC (industria, academia, gobierno, usuarios y medios de comunicación, como lo refleja la página 16 del documento), Sin embargo considero que falta información sectorial frente a ciudadanos del común y a la sociedad civil, que constituyen también públicos importantes y grupos de interés de la información sectorial. Por ejemplo, en algunos foros pedimos a la CRC incluir estadísticas e información sobre minorías, género y población vulnerable, Así mismo información relevante por ejemplo de plazos de resolución de los trámites sectoriales de solución de controversias sectoriales (recursos, mediación de SIC facilita, Controversias adelantadas ante la CRC y relacionados)”*

Respuesta CRC:

En el Componente Estado Abierto, la CRC realiza la publicación de datos abiertos en la plataforma Post[data], que como bien indica en el comentario es la plataforma de datos de la CRC. Esta es una herramienta que busca facilitar el acceso a los datos relevantes del sector

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Postal y de Contenidos Audiovisuales.

A propósito, la CRC ha adelantado estudios y proyectos regulatorios que tienen como énfasis poblaciones vulnerables o de especial protección constitucional, como niños, niñas y adolescentes y población con discapacidad auditiva. Los resultados e informes de estos se disponen para consulta, con sus metodologías y datos, tanto en la página web de la CRC como en posdata, como puede verse en los siguientes enlaces:

- [Estudio Infancia y Medios Audiovisuales. Apropiación usos y Actitudes - Informe ejecutivo \(crc.com.gov.co\)](#)
- [Resultados de las Encuestas de Estudio Infancia y Medios Audiovisuales en Colombia 2020 - Infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes | Postdata](#)
- [Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva \(crc.com.gov.co\)](#)

Debe recordarse que el estudio de Sistemas de Acceso para Población con Discapacidad Auditiva - PDA contempló en su levantamiento de datos el acceso a diferentes tecnologías de comunicación y medios audiovisuales por parte de esta población, lo que también puede ser consultado y analizado en el informe.

Con el mismo objeto de garantizar los datos abiertos en temas relacionados con poblaciones y grupos sociales, en Posdata está implementado un tablero interactivo de información que permite la consulta comprensiva de los datos resultado del Estudio de Riesgos al Pluralismo en la TV abierta colombiana, en sus versiones 2021 y 2022, y que además está siendo socializado entre operadores y organizaciones. Este tablero incluye una evaluación en pantalla de temas que la CRC considera dimensiones importantes del pluralismo informativo,

como son las medidas de acceso para personas con discapacidad auditiva, la existencia de contenidos en lenguas nativa y la presencia y vocería de grupos étnicos en los contenidos informativos.

La CRC se encuentra también en proceso de implementar en Posdata los conjuntos de datos relacionados con los estudios Representaciones sociales en la TV colombiana y Apropiación de los contenidos televisivos por grupos poblacionales determinados: población sexualmente diversa, niñas niños y adolescentes, población rural y personas con discapacidad. Los informes ya pueden ser consultados en la web:

- [Informe-Ejecutivo-Estudio-Apropiacion-Contenidos-Audiovisuales.pdf \(crcom.gov.co\)](https://www.crcom.gov.co/informe-ejecutivo-estudio-apropiacion-contenidos-audiovisuales.pdf)
- [Informe Ejecutivo Estudio de representaciones en la TV colombiana.pdf \(crcom.gov.co\)](https://www.crcom.gov.co/informe-ejecutivo-estudio-de-representaciones-en-la-tv-colombiana.pdf)
- [Estudio representaciones sociales televisión abierta Colombia 2022 \(crcom.gov.co\)](https://www.crcom.gov.co/estudio-representaciones-sociales-televisión-abierta-Colombia-2022.pdf)

Frente a la observación asociada a información relevante sobre actuaciones administrativas de solución de controversias es de señalar que si bien ello es información relevante para el sector a tal punto que en la página web de la CRC se encuentran publicados los actos administrativos definitivos expedidos por la Comisión sobre el particular, lo cierto es que tal información, en estricto sentido, no corresponde a aquella que deba publicarse en Post[data], por no corresponder a datos del sector derivado de las actividades económicas de sus agentes. No debe pasarse por alto que, en cualquier caso, la información relevante sobre el comportamiento de tales actuaciones es incluida en el informe de rendición de cuentas que anualmente debe elaborar esta Comisión.

3. “3. Sobre el componente Estrategia de Servicio a la Ciudadanía,

3.1. Canales de Atención

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Si bien lo comentamos al enviar nuestros comentarios sobre la política de Prevención y Participación ciudadana, no huelga insistir en la importancia del cumplimiento de las normas sobre derecho de petición o Ley 1755 de 2016, que la CRC cita como fundamento, entre otros de su programa de transparencia. En efecto, actualmente no se permite a través del conmutador de la CRC acceder a las diferentes extensiones de los funcionarios, que se deben al público, a menos que el usuario conozca los teléfonos o extensiones previamente. No hay ningún listado de extensiones ni nadie que atienda el conmutador más que una máquina y solo para algunos trámites predeterminados (frecuentes, si, pero que no son todos). Si el ciudadano quiere hacer algo distinto o presentar un derecho de petición verbal, lo cual es su derecho de acuerdo con el artículo 17 de la ley 1755, sencillamente NO PUEDE HACERLO. Esto impide el "acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía y los grupos de valor a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad.#, como es el propósito del Programa.

Otra cuestión es que los comentarios que hacemos los ciudadanos en relación con lo que no es en estricto sentido "proyectos regulatorios", tales como este programa o el de "Participación Ciudadana", es que nunca nos enteramos que piensa la autoridad regulatoria de los mismos, porque nunca publican los comentarios y mucho menos las posiciones de la entidad frente a los mismos."

Respuesta CRC:

La estrategia de Servicio a la Ciudadanía se encuentra dentro del componente Estado Abierto, esta estrategia tiene como propósito asegurar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía y los grupos de valor a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad.

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En el Programa de Transparencia y Ética Pública en el componente Redes Institucionales y Canales de Denuncia se encuentran los medios por los cuales la ciudadanía puede presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, estos medios son los siguientes:

- Atención y radicación personal en las instalaciones: Calle 59 A bis No. 5- 53 / Edificio Link Siete Sesenta Piso 9 / Bogotá D.C – Código Postal: 110231
- Correo Postal: Código postal 110231 Dirección: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9
- Línea de atención al cliente Bogotá: +57-601-319-8300
- Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-919278
- Fax: +57-601-3198301
- Portal de Trámites CRC – Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD): <https://tramitescocom.gov.co/tramites/publico/pqr/regPQR.html>
- Correo institucional: atencioncliente@ccom.gov.co

Estos mismos canales de atención a la ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ccom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion#cont>

Ahora bien, en lo que respecta a la recepción de Peticiones, Quejas o Reclamos a través del canal telefónico de la CRC, los agentes del centro de contacto cuentan con la opción de registrar las peticiones por medio de este canal, tomando los datos del usuario con previa autorización, conforme a la Ley 1581 de 2012. Una vez registrada la información, el agente suministra el radicado que generó la solicitud y confirma con el usuario que a su correo

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

electrónico haya llegado la notificación con la información respectiva. Sin embargo, la CRC realizará el diagnóstico correspondiente para publicar en su página web, las extensiones de sus funcionarios a más tardar el 31 de marzo de 2024.

Finalmente, la CRC informa que la respuesta a los comentarios allegados al programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2023, fueron publicados en la página de la CRC en el siguiente enlace:

[Documento-Respuesta-Comentarios-Programa-Transparencia-Etica-Pública-CRC-2023.pdf](#)
(cocom.gov.co)

4. “3.2. Contratación

Sería conveniente publicar en la página web y con fácil acceso al público las contrataciones que desarrolla y efectúa la CRC”

Respuesta CRC:

En la página web de la CRC, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, se encuentra la siguiente información sobre contratación:

- Plan Anual de Adquisiciones.
- Publicación de la información contractual.
- Publicación de la ejecución de los contratos.
- Manual de contratación, adquisición y/o compras.
- Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo.

La cual se puede consultar en el siguiente link: <https://cocom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>.

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Programa de Transparencia y Ética Pública – Respuestas a Comentarios	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 9	
Grupos Internos de Trabajo de la CRC	Actualizado: 25/01/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			