

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Vigencia 2024

Planeación Estratégica

Sandra Patricia Villabona Duque
Coordinadora de Planeación Estratégica

Enero de 2024

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. MARCO NORMATIVO	5
5. MARCO INSTITUCIONAL	7
6. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA	14
6.1 Componente Gestión Integral del Riesgo de Corrupción	15
6.2 Componente Estado Abierto	16
6.3 Componente Redes Institucionales y Canales de Denuncia	18
6.4 Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública	20
6.5 Componente Legalidad e Integridad	21
6.6 Componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	23
6.7 Componente Iniciativas Adicionales	26
Control de Cambios	26

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), como entidad encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, a través del presente documento, da a conocer el Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual se desarrolla 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. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedará así: Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.”*

Este programa se elabora como un compromiso claro por parte de la CRC de promover la cultura de legalidad y fortalecer la confianza pública a través de un Sistema Integral de Control y Prevención del Riesgo de Corrupción, se sustenta en una serie de principios y acciones concretos que se articulan para impulsar una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia, a través de estrategias de acceso a la información pública, participación ciudadana, rendición de cuentas, integridad pública y servicio al ciudadano.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 3 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En virtud de lo anterior, es importante resaltar que la obligación de elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se articula con la obligación de implementar el Programa de Transparencia y Ética Pública hasta tanto la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República expida los lineamientos en los términos del párrafo 3° del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, para lo cual está realizando las respectivas coordinaciones con las demás entidades líderes de las políticas¹.

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la CRC y la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024 desarrolla los siguientes componentes, fortaleciendo así una cultura organizacional basada en los valores institucionales que promueva la integridad, la ética y la transparencia en el desarrollo de todas sus actividades en cumplimiento con su misión institucional:

- Gestión Integral del Riesgo de Corrupción
- Estado Abierto
- Redes Institucionales y Canales de Denuncia
- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Legalidad e Integridad
- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Iniciativas Adicionales

¹ Comunicado: Implementación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción (secretariatransparencia.gov.co).

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 4 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

2. OBJETIVO

Implementar el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para promover y fortalecer la cultura de la legalidad, la corresponsabilidad, la integridad y el buen manejo de los recursos públicos, e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

3. ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplica para todos los servidores públicos, colaboradores y grupos de valor involucrados en el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación de la Entidad.

4. MARCO NORMATIVO

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se fundamenta en el siguiente marco normativo:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 134 de 1994	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
Ley 472 de 1998	"Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones"
Ley 720 de 2001	"Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos".
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
Conpes 3649 de 2010	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
Conpes 3650 de 2010	"Importancia Estratégica de Gobierno en Línea".
Conpes 3654 de 2010	"Importancia Estratégica de Gobierno en Línea".
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 73.
Decreto 2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
CONPES 167 de 2013	"Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción".

Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1083 de 2015	"Por medio del cual actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)".
Ley 1755 de 2015	"Por la cual se regula Derecho Fundamental de Petición".
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
Decreto 124 de 2016	"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 1499 de 2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
Decreto 612 de 2018	"Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".
Decreto 1008 de 2018	"Por medio del cual se establece la Política de Gobierno Digital".
Ley 2013 de 2019	"Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes de renta y el registro de los conflictos de interés".
Decreto Ley 2106 de 2019	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
Ley 2052 de 2020	"Por medio de la cual establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
Resolución 1519 de 2020	"Por la cual se define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de accesos a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos."
CONPES 4070 de 2021	"Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto."
Ley 2195 de 2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
Manuales, Estrategias y Guías	Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
	Guía para la Gestión de riesgo de corrupción
	Manual Único de Rendición de Cuentas

5. MARCO INSTITUCIONAL

Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025

En el Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 se definen el propósito superior, la misión y la visión, así como los pilares estratégicos y objetivos institucionales:

Ilustración 1. Mapa Estratégico CRC 2021 – 2025

Propósito Superior: Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.
Misión: Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.
Visión: Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.
Pilar Estratégico 1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias
Objetivo 1: Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, así como la prestación de servicios en condiciones de calidad.
Objetivo 2: Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias.
Objetivo 3: Promover la apropiación del marco regulatorio por parte de los usuarios, así como la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias.
Pilar Estratégico 2. Gestión de Grupos de Valor
Objetivo 4: Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales.
Objetivo 5: Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados.
Pilar Estratégico 3. Mercado y Competencia
Objetivo 6: Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes.
Objetivo 7: Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad.
Objetivo 8: Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna.

Pilar Estratégico 4. Innovación y Mejora Regulatoria
Objetivo 9: Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones.
Objetivo 10: Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente que involucre de manera activa a todos los grupos interesados en su diseño, construcción, divulgación y comunicación.
Objetivo 11: Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice su disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad.
Pilar Estratégico 5. Fortalecimiento institucional
Objetivo 12: Generar un ambiente y cultura organizacional que propicien la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
Objetivo 13: Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales.
Objetivo 14: Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados a la estrategia de la misma.

Fuente: Elaboración propia CRC

Estructura Organizacional

La CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

La Entidad realiza estas actividades teniendo como objetivo que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad. Así mismo, regula las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios postales, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para el cumplimiento de sus funciones, y como instancias que sesionan y deciden los asuntos a su cargo de manera independiente entre sí, la Comisión tiene la siguiente composición:

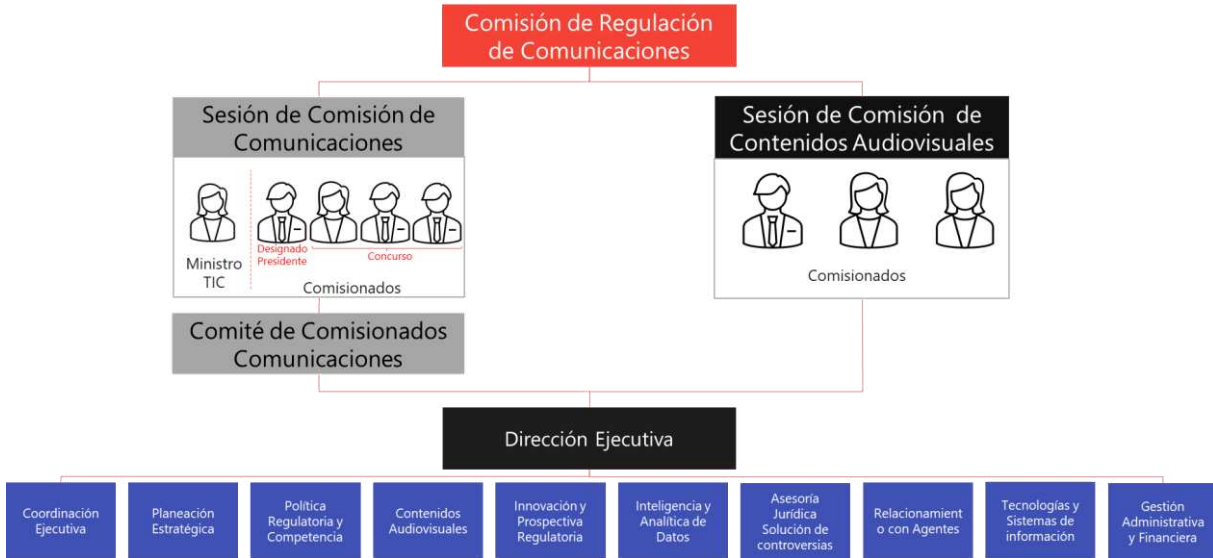
Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 26	
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Sesión de Comisión de Comunicaciones: Es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas a la provisión de redes y servicios de comunicaciones. Está integrada por tres Comisionados elegidos a través de concurso público y, además, tienen asiento el (la) ministro(a) de las TIC y un Comisionado designado por el presidente de la República. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles. Además, uno de los Comisionados de esta Sesión, en forma rotatoria, ejerce las funciones de director/a ejecutivo(a) de la CRC.
- Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales: Es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas al pluralismo e imparcialidad informativa, así como de la difusión, protección y defensa de los usuarios de servicios audiovisuales. Está integrada por tres comisionados: uno elegido por los operadores públicos regionales de televisión y dos a través de concurso público quienes representarán a la sociedad civil y al sector audiovisual. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles.

El artículo 17 de la Ley 1978 de 2019 define las instancias de sesión, decisión y demás elementos que harán parte de la composición de la CRC, como lo son las dos Sesiones descritas anteriormente, la Dirección Ejecutiva y la existencia de una Coordinación Ejecutiva. Además de estos elementos, la CRC cumple sus funciones con el apoyo de grupos internos de trabajo, definidos en su reglamento interno.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 9 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Ilustración 2. Estructura de la CRC



Fuente: Elaboración propia CRC.

Sistema Integrado de Gestión

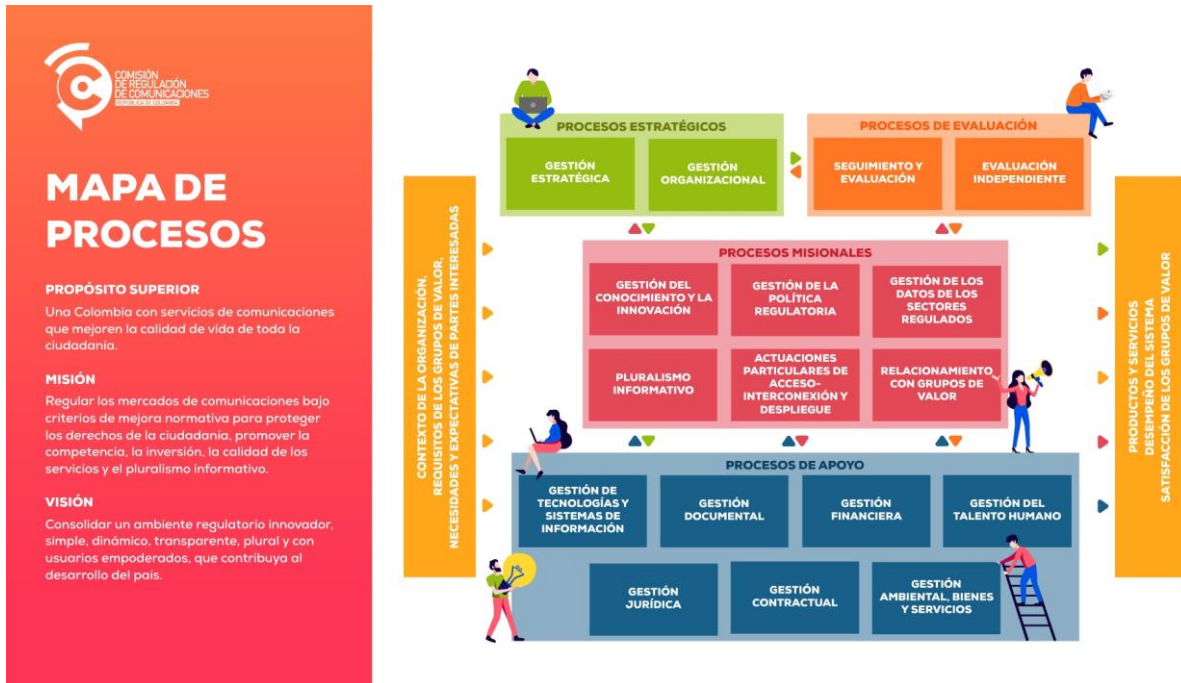
Modelo de Operación por Procesos

La CRC establece, a partir de la identificación de sus procesos y sus interacciones, su Modelo de Operación por Procesos, el cual enmarca el planear, hacer, verificar y actuar del ciclo de gestión de la Entidad (ciclo PHVA), incorporando un enfoque sistémico que permite lograr el cumplimiento de la misión, visión, objetivos organizacionales y la mejora continua.

Además, la Entidad se encuentra certificada bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 desde el año 2003. En la actualidad, la CRC cuenta con 17 procesos, los cuales se muestran en el siguiente mapa.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 10 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Ilustración 3. Mapa de Procesos de la CRC



Fuente: Elaboración propia CRC.

Política del Sistema Integrado de Gestión

El compromiso de la CRC con el Sistema Integrado de Gestión se enfoca en el mejoramiento continuo de los procesos y de los productos y servicios, con el fin de regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo, de manera eficaz, eficiente y efectiva, enmarcados dentro del propósito superior y la misión y la visión institucional.

Adicionalmente, la CRC se compromete con gestionar la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos de gestión y corrupción que se puedan presentar en la operación de sus

procesos, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los requisitos de los productos y servicios prestados y con la protección y la seguridad de la información.

De igual forma la Entidad se compromete con la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos sus colaboradores al propiciar un entorno de trabajo seguro y fomentar estilos de vida saludables, para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, con el fin de mantener el bienestar físico, mental y social de los integrantes de la CRC.

La Comisión también se compromete en realizar actividades tendientes a la Responsabilidad Social Institucional, manteniendo un comportamiento ético y transparente al responder por los impactos de las decisiones que toma, dar respuesta a los grupos de valor ante sus necesidades, apalancado y alineado con la estructura organizacional y operativa establecidas.

Así mismo, para la protección del medio ambiente, la CRC está comprometida en prevenir y controlar los impactos ambientales que pueden generar las actividades de la Entidad, promoviendo un ambiente sano y sostenible.

Lo anterior se logra con la ejecución del Plan Estratégico Institucional, la participación de personas competentes para el desarrollo de los proyectos y actividades con calidad, oportunidad y seguridad, actuando con imparcialidad y transparencia, utilizando adecuadamente las herramientas de gestión establecidas, el compromiso con las buenas prácticas estadísticas y cumpliendo los requisitos legales aplicables.

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

1. Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.
2. Controlar el avance de los proyectos de las Agendas Regulatorias.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 12 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

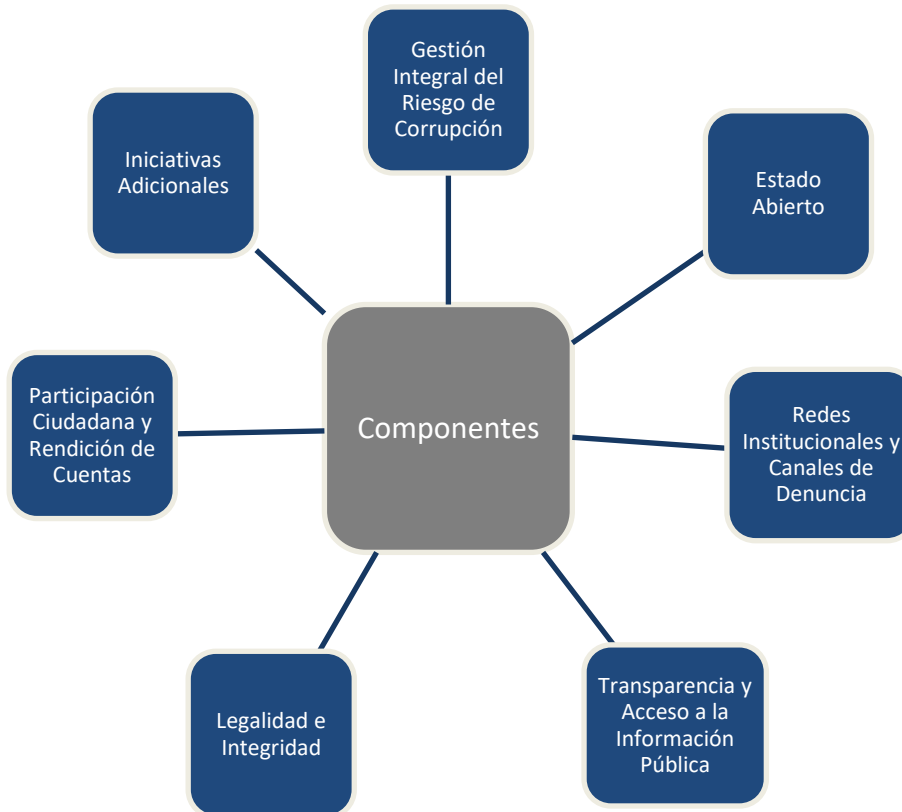
3. Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico de la CRC.
4. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.
5. Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de Valor.
6. Administrar eficientemente los riesgos de gestión y de corrupción en la Entidad.
7. Garantizar la gestión eficiente de recursos.
8. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
9. Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.
10. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz.
11. Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
12. Prevenir y controlar los impactos ambientales que generan las actividades y servicios que presta la CRC.
13. Garantizar la sostenibilidad ambiental en las actividades desarrolladas por la CRC.
14. Cumplir las normas legales vigentes.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 13 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

6. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública articulan y desarrollan los temas establecidos en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

Ilustración 4. Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública



Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República²

² Transmisión “Preguntas frecuentes sobre Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público” del jueves 24 de noviembre en Facebook de la Secretaría de Transparencia. Enlace: <https://fb.watch/hGQ-euGUrf/>

6.1 Componente Gestión Integral del Riesgo de Corrupción

Política de Administración de Riesgos

Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la administración de riesgos es una herramienta gerencial fundamental para asegurar el cumplimiento de su misión institucional y el desarrollo de sus actividades mediante el cumplimiento de los objetivos trazados dentro del Plan Estratégico Institucional, alineado con el Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta que los riesgos son posibilidades de ocurrencia de toda situación que pueda desviar el normal desarrollo de las actividades de los procesos y que dichas desviaciones pueden impedir el logro de los objetivos estratégicos para el cumplimiento de la misión institucional, la CRC se ha fortalecido, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, al establecer los lineamientos para la gestión del riesgo a través del establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de la CRC, así como los parámetros para el seguimiento y efectividad de los controles.

Para dar continuidad a la Política de Administración de Riesgos, se hace necesario definir los criterios orientadores respecto al tratamiento de estos, a fin de mitigar sus efectos y propender por el cumplimiento de los objetivos estratégicos; por lo que el fin de la Política es definir los lineamientos de la Alta Dirección sobre la manera de abordar la administración de los riesgos institucionales, en todos los niveles de la Entidad, socializarla con todos los funcionarios y contratistas en un lenguaje claro, común y sencillo.

La Política de Administración de Riesgos de la CRC está alineada con los criterios que establece la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en diciembre de 2020 (versión 5), así como los ajustes de la versión 6, que incluye los conceptos relacionados con el riesgo fiscal,

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 15 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

guías que dan lineamientos para identificación y control de los riesgos de gestión, corrupción, seguridad de la información y fiscales.

En relación con los riesgos de corrupción, la Política define los lineamientos para su identificación, clasificación, análisis, evaluación, identificación de controles, niveles de tratamiento y seguimiento.

La Política de Administración de Riesgos de la CRC vigente se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/normativa-de-la-entidad-o-autoridad/politicas-lineamientos-y-manuales#cont>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

6.2 Componente Estado Abierto

Post[data], la plataforma colaborativa de datos del sector de telecomunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) cuenta con la plataforma Post[data], la cual es una herramienta que permite a la industria, academia, gobierno, usuarios y medios de comunicación, acceder fácilmente a los datos relevantes del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La plataforma fue diseñada con el propósito de reducir carencias de información, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 16 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de ésta.

Como parte de su actividad regulatoria, la Comisión recolecta datos y produce información referente a los servicios de comunicaciones (TIC, TV y Postal), contenidos audiovisuales y al seguimiento a temas como el avance de la economía digital o medidas adoptadas por la CRC.

Para facilitar su acceso, la CRC diseñó la plataforma en la que además de obtener la información, los usuarios pueden opinar y aportar para la creación de nuevos contenidos calificando y enviando sus comentarios sobre cada conjunto de datos o informe publicado. Además, cada vez que se publique un nuevo contenido o se abra un foro de discusión, la CRC notificará a los usuarios.

El acceso a la plataforma es gratuito y sólo requiere el registro de los usuarios informando su correo electrónico.

La plataforma Post[data] de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/>

Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con su compromiso de mantener una adecuada implementación de las dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y su articulación con las políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, las políticas que facilitan la relación del Estado y la Ciudadanía en los diferentes momentos de interacción, establece la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía que adelantará durante cada vigencia, la cual tiene como propósito asegurar el

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 17 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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.

Así, la CRC formula acciones en la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía que le permitan avanzar en la implementación de la política de Servicio al Ciudadano del MIPG y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor, las cuales se enmarcan en los siguientes componentes:

- Planeación estratégica del servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento del talento humano al servicio a la ciudadanía
- Gestión de relacionamiento con la ciudadanía (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)
- Conocimiento al servicio a la ciudadanía
- Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crc.com.gov.co/es/participa>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

6.3 Componente Redes Institucionales y Canales de Denuncia

Canales de Atención a la ciudadanía

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente los procesos y los productos, con el fin de maximizar el bienestar social y atender las necesidades de la ciudadanía de manera eficaz, eficiente y efectiva, así como de

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 18 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



responder con oportunidad y calidad los requerimientos de los grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos, dispone de distintos canales de atención para asegurar una atención clara y oportuna con altos niveles de calidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor y logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La ciudadanía podrá 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, por medio de los siguientes canales de atención:

- 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://tramitescrc.com.gov.co/tramites/publico/pqr/regPQR.xhtml>
- Correo institucional: atencioncliente@crc.com.gov.co

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

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

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 19 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

6.4 Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública

Sección de Transparencia y Acceso a la Información

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, ha establecido la sección de transparencia y acceso a la información en su página web institucional, en la cual la ciudadanía, sector TIC e interesados pueden conocer de primera mano la información de la Entidad.

Según como lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario, es de carácter público. Por tal motivo, se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios amparados por Ley.

De acuerdo con los mínimos a publicar de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de lo previsto en el artículo inmediatamente siguiente respecto a los sujetos obligados a publicar en los sistemas de información del Estado, se ponen a disposición los siguientes temarios:

1. Información de la entidad
2. Normativa
3. Contratación
4. Planeación, Presupuesto e Informes

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 20 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

5. Trámites
6. Participa
7. Datos abiertos
8. Información específica para Grupos de Interés
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad

La sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se puede consultar en el siguiente enlace

<https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

6.5 Componente Legalidad e Integridad

Código de Integridad

El Código de Integridad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una herramienta que busca ser implementada y apropiada por los servidores y colaboradores de la Entidad, para orientar las actuaciones y asegurar un comportamiento probo de estos, así como controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los objetivos de la Comisión.

Este Código facilita la implementación de la Política de Integridad, en el marco de la Dimensión de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 21 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Los valores que componen el Código de Integridad son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Creatividad:** Presento ideas e iniciativas que contribuyen a mejorar lo que hacemos en la entidad, observo la realidad circundante y la analizo, me imagino cómo se vería algo que todavía no existe, doy soluciones originales a problemas.
- **Solidaridad:** Siento empatía con las personas que tienen necesidades y las ayudo cuando percibo que requieren apoyo sin esperar algo a cambio.

Además, el Código de Integridad establece los Principios, los cuales se desarrollan por medio de los comportamientos asociados a los valores anteriores.

El Código de Integridad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace:

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 22 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-CRC.pdf

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

6.6 Componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía

La Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía busca diseñar, mantener y mejorar los espacios de participación que permitan la intervención de la ciudadanía en todo el ciclo de la Gestión Pública, entendido como el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía, a partir del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de las entidades.

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

En esta Política se encuentran definidos los mecanismos de Transparencia, Participación y Atención a los Grupos de Valor que tiene establecidos la CRC, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana.

Además, los aspectos generales que establece la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía son:

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 23 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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

Estrategia de Rendición de Cuentas

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, cuenta con la Estrategia de Rendición de Cuentas que adelanta durante cada vigencia, la cual tiene por objeto generar espacios que permitan a los grupos de valor acercarse, mantener comunicación y diálogo con la entidad frente a los temas de gestión institucional y misional.

Así mismo, se adoptan los compromisos en materia de rendición de cuentas a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Además, dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se cuenta con diferentes espacios de socialización de la actividad misional y de gestión de la Comisión, como son:

- Foros Regionales o Ferias.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 24 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Espacios generados por otras entidades como la SIC, Secretaría del Hábitat, entre otras.
- Redes Sociales. (Webinar, Facebook live, X, Instagram).
- Difundir el resultado de la gestión de la Entidad con la publicación del resultado trimestral de los Indicadores de gestión, en la página Web.
- Publicación de documentos regulatorios para discusión y comentarios de los grupos de valor.
- Agenda Regulatoria para comentarios de los grupos de valor.
- Talleres de temas regulatorios y académicos.
- Cursos virtuales.
- Capacitaciones presenciales o virtuales en temas como Régimen de Protección al Usuario.
- Videos para dar a conocer Temas Regulatorios y de la ejecución de los trámites.
- Reuniones y mesas de trabajo con los grupos de valor, virtuales o presenciales.
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia.
- Programa periódico por Redes Sociales y canal de YouTube de la CRC.

La Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía y la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/participa>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A		Página 25 de 26
Sandra Angarita – Profesional Especializado	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

6.7 Componente Iniciativas Adicionales

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) contempla iniciativas que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se incorpora dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2024, la cual se anexa a este documento.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
0	09/01/2024	Se crea el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Hoja de Ruta Anticorrupción, para la vigencia 2024, para su socialización, antes de su publicación, para que los grupos de valor internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
1	30/01/2024	Se establece el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Hoja de Ruta Anticorrupción, para la vigencia 2024, luego de su revisión y aprobación, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.