



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Estrategia de Rendición de Cuentas 2020

### **Coordinación Ejecutiva**

Coordinador: Zoila Vargas Mesa.  
Líder: Yamile Mateus

Diciembre 2019



## CONTENIDO

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Normatividad aplicable .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2018.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2019.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. Contexto Organizacional frente a la Relación con el Ciudadano.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2. Análisis de Entorno:.....</b>	<b>12</b>
<b>4.3. Grupos de valor de la CRC.....</b>	<b>13</b>
<b>4.4. Objetivo General:.....</b>	<b>14</b>
<b>4.5. Objetivos específicos:.....</b>	<b>14</b>
<b>4.6. Elementos de la Rendición de Cuentas.....</b>	<b>14</b>
<b>4.7. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2019 .....</b>	<b>16</b>
<b>4.8. Seguimiento y control de las acciones .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Anexo .....</b>	<b>17</b>

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 2 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

# Estrategia de Rendición de Cuentas 2020

## 1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta la estrategia de rendición de cuentas que adelantará durante la vigencia 2020, la cual tiene por objeto crear espacios que permitan a los grupos de valor acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad.

Por lo anterior, la Comisión de Regulación de comunicaciones, dentro del Plan de Acción 2020 y Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la misma vigencia, refleja los compromisos de la entidad 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.

La Comisión, durante el 2020 utilizará, dentro de su estrategia de rendición de cuentas, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión, como son:

- ✓ Foros Regionales o Ferias.
- ✓ Espacios generados por entidades como la SIC.
- ✓ Redes Sociales.
- ✓ Indicadores de gestión.
- ✓ Cartelera Virtual en las Instalaciones de la Entidad.
- ✓ Documentos regulatorios para discusión.
- ✓ Agenda Regulatoria para comentarios.
- ✓ Talleres de temas regulatorios y académicos.
- ✓ Cursos virtuales.
- ✓ Capacitaciones presenciales en RPU cuando sean requeridas.
- ✓ Videos Temas Regulatorios.
- ✓ Reuniones con la comunidad.
- ✓ Audiencia pública de Rendición de Cuentas.

## 2. Normatividad aplicable

### Constitución Política de Colombia:

- ✓ Artículos 1, 2, 3 y 40: Derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 3 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- ✓ Artículo 23: Derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- ✓ Artículo 74: Derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- ✓ Artículo 209: Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración.

**Ley 489 de 1998**, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

- ✓ Artículo 3: Principios de la función administrativa.
- ✓ Artículo 26: Estímulos e incentivos a la gestión pública.
- ✓ Artículo 32: Democratización de la administración pública.
- ✓ Artículo 33: Audiencias públicas
- ✓ Artículo 34: Ejercicio del control social.
- ✓ Artículo 35: Ejercicio de veeduría ciudadana.

**Ley 594 de 2000**, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones."

- ✓ Artículo 11: Conformación archivos públicos.
- ✓ Artículo 19: Soporte documental.
- ✓ Artículo 21: Programas de gestión documental.
- ✓ Artículo 27: Acceso y consulta de documentos

**Ley 734 de 2002**, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único."

- ✓ Se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

**Ley 850 de 2003**, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."

- ✓ Disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información.
- ✓ Establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

**Ley 962 de 2005**, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

- ✓ Artículo 8: Entrega de información.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 4 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

**CONPES 3654 de 2010**, "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos."

- ✓ Presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

**CONPES 3650 de 2010**, "Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea"

- ✓ Define la Estrategia Gobierno en Línea, que tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

**Ley 1437 de 2011**, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

- ✓ Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades.
- ✓ Artículo 8: Deber de información al público.
- ✓ Artículo 19: Principios de actuaciones administrativas.

**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."

- ✓ Diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, acceso a la información, cultura de la probidad y transparencia.
- ✓ Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

**Decreto Ley 019 de 2012**, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

- ✓ Establece que todos los organismos y entidades de la administración pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 5 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

**Decreto 2482 de 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.”

- ✓ Artículo 2: Objeto. Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- ✓ Artículo 3: Políticas de Desarrollo administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen:
  - b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

**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.”

- ✓ Regula el derecho a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

**Ley 1757 de 2015** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

- ✓ Título IV de la Rendición de Cuentas
- ✓ Capítulo I Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva.
- ✓ Artículo 48 a 57: Disposiciones en materia de rendición de cuentas.

**Decreto 1499 de 2017** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1183 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.”

- ✓ Título 22 Sistemas de Gestión.
- ✓ Capítulo 2: Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- ✓ Artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- ✓ Numeral 8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

**Manual Operativo del Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).**

- ✓ 3ª Dimensión “Gestión con Valores para Resultados”
- ✓ Numeral 3.2.2 “Relación Estado Ciudadano”

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 6 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

### 3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2019

#### 3.1. Resultados Autodiagnóstico MIPG:

Con corte a diciembre de 2019, la CRC aplicó nuevamente el autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas, obteniendo el siguiente Resultado:



AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	92,4
	Nivel perfeccionamiento

#### Niveles Autodiagnóstico

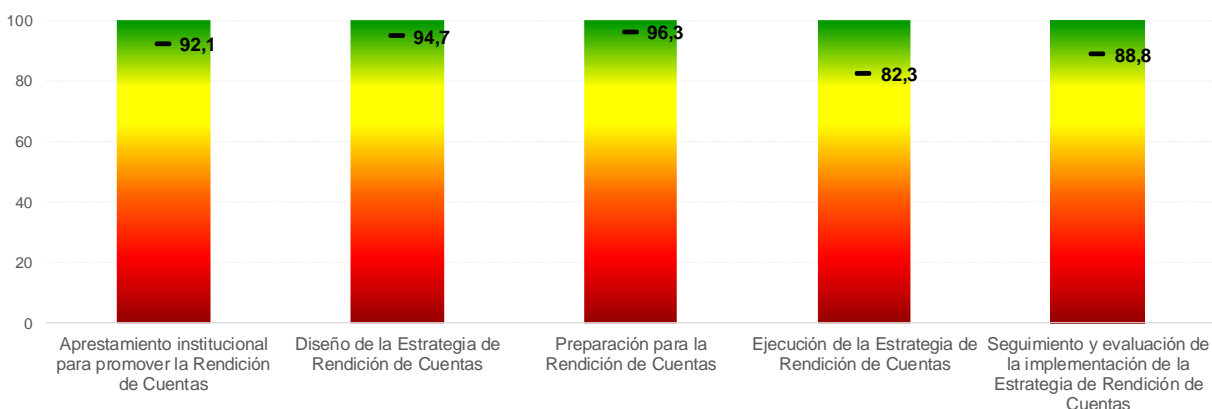
**0-50:** Nivel Inicial

**51-80:** Nivel consolidación

**81-100:** Nivel perfeccionamiento

Se obtiene una calificación de 92.4, en una escala de 0 a 100 en un nivel de perfeccionamiento, teniendo un margen importante para el mejoramiento. Comparado con el diagnóstico efectuado con corte a diciembre de 2018 se evidencia incremento en el nivel de perfeccionamiento al pasar de 89,6 en el inicial a 92.4 en la actualidad.

A nivel de calificación por cada uno de los componentes evaluados se evidencia:



De acuerdo con los resultados por componentes el mayor nivel se mantiene en la "preparación para la Rendición de Cuentas", mientras que donde se encuentran más oportunidades de mejora es en "Ejecución de la estrategia de rendición de cuentas". Sobre este último componente la entidad debe continuar identificando planes de acción para lograr un mejoramiento en la calificación, lo cual se encuentra contenido dentro de esta estrategia.

### 3.2. Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018.

Con el fin de permitir participación a través de diferentes medios en la mencionada audiencia, se desarrollaron las siguientes estrategias:

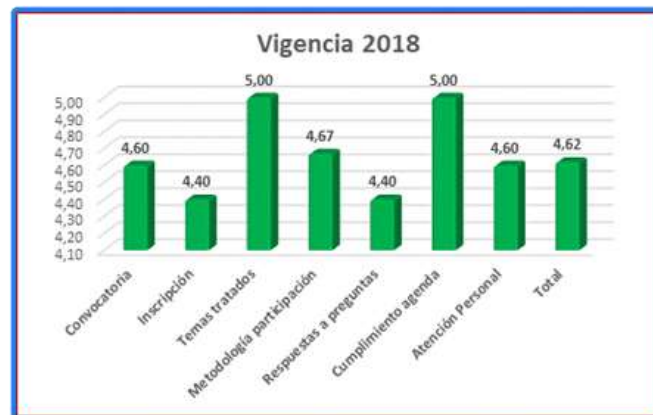
- Se transmitió en Directo a través del Canal Institucional y con apoyo de lenguaje de señas lo cual conlleva a la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.
- la Entidad puso a disposición de la ciudadanía diferentes alternativas tecnológicas, entre ellos Redes Sociales como Facebook y twitter y a través de la página brindó el servicio de Streaming que permitió la transmisión del evento en directo (Tiempo real) el video completo se puede consultar en <https://www.facebook.com/CRCCol/videos/vb.120272058012139/334577204142101/?type=2&theater>.
- El Hashtag #CRCTeCumple alcanzó a ser tendencia número 9 en twitter a nivel Colombia, es decir que fue un evento que fue muy consultado por esta red social. En Bogotá la tendencia fue 6. Este resultado evidencia que la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Entidad fue uno de los temas más comentados durante la mañana del 18 de julio del presente año.

En el informe Ejecutivo que permite evaluar las diferentes etapas ejecutadas para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2018, se identifican las siguientes conclusiones:

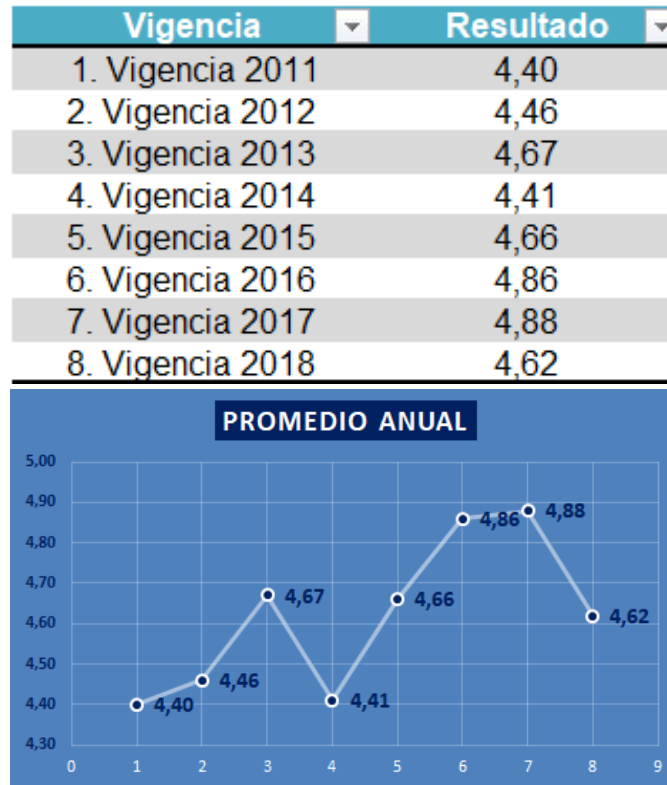
Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 8 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			



- Para la realización de la Audiencia se cumplieron los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por la Presidencia de la República, el DAFP y el DNP.
- Las personas que asistieron de manera presencial tuvieron la oportunidad de efectuar preguntas verbales relacionadas con el informe presentado; dichas preguntas fueron resueltas de manera inmediata por los Directivos de la Entidad. Adicionalmente, se dio respuesta a preguntas remotas de ciudadanos desde diferentes ciudades del país. Todo lo anterior quedó evidenciado en el video de la audiencia que se publica junto con el presente informe.
- Se realizaron mesas preparatorias a la Audiencia, en las cuales se convocó a diferentes segmentos de usuarios de la CRC a participar a través de los diferentes medios establecidos.
- Se suministró un espacio en un canal de televisión pública para la transmisión en vivo y la utilización del lenguaje de señas, lo cual conlleva a la inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas.
- Se respondieron las preguntas que se presentaron tanto en el Estudio, como las que se generaron en redes sociales. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que publica en el micrositio de Rendición de Cuentas, junto con el presente informe.
- Se tuvo una asistencia de 14 personas en el estudio de RTVC, los funcionarios de la CRC en la sala de juntas de la Entidad y 264 visitas en la página Web durante el desarrollo de la Audiencia.
- El nivel de satisfacción del evento fue excelente de acuerdo con los resultados de la encuesta que realizó la Entidad para tal efecto. Se obtiene un resultado total de satisfacción de 4.62 puntos sobre 5. De acuerdo con los datos presentados en la siguiente gráfica, se evidencia un grado de satisfacción muy alto, no obstante, para el próximo año se debe continuar mejorando en los criterios de metodología de participación y respuesta a preguntas.



➤ El resultado de los últimos años es el siguiente.



➤ Algunos de los comentarios recibidos fueron:

- Jaime Castro Serrato – Satisfecho "...la información dada en el foro es plenamente real con la percepción del usuario..."
- Berenice López - Muy Satisfecho "Es uno de los entes con mayor transparencia en su trabajo y por ende en la Rendición de Cuentas, acercamiento con la comunidad"

### 3.3. Buenas prácticas y lecciones aprendidas

#### 3.3.1 Buenas prácticas

- En lo posible continuar con la ejecución de la audiencia a través de la Transmisión en vivo por un canal de TV nacional.
- Utilización del lenguaje de señas, que representa inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas y que permite que dichos ciudadanos cuenten con un canal de comunicación con su entorno social.
- Interacción en las redes sociales ya que en el evento se alcanzó una tendencia en Twitter, es decir que el evento fue muy difundido y retwitteado.
- Realización de mesas preparatorias para la Audiencia, en las que se tiene la oportunidad de convocar más usuarios en diferentes ciudades del país.
- Los ejercicios de participación previo a la audiencia permiten que los ciudadanos se familiaricen con el lenguaje de la Entidad.

### 3.3.2 Aspectos por mejorar:

En la etapa de Planeación:

- La encuesta de identificación previa de los temas tiene muy poca respuesta, solo se recibieron 8 propuestas, para el desarrollo de la temática en la ejecución de la Audiencia de Rendición de Cuentas, por lo que se debe aumentar la divulgación por redes sociales.
- Si bien se dio el espacio para que los asistentes de manera personal intervinieran, solo un ciudadano aprovechó el lugar. Se debe incentivar el uso del espacio para lograr mayor intervención.
- Si bien se solicitó la divulgación de la audiencia en medios de comunicación y boletín del consumidor, por agenda de dichos medios no fue posible obtener la difusión, por lo que para futuros eventos debe mandarse con mayor anticipación.
- Si bien se hace entrega de las invitaciones físicas a los vocales de control, se debe hacer refuerzo telefónico y por correo electrónico para buscar mayor participación.
- Actualización oportuna de las bases de datos, dado que se presentaron inconsistencias generando devolución de correspondencia.
- Continuar programando con anticipación la carga de trabajo que implica la diagramación y diseño de la presentación de la Audiencia de Rendición de Cuentas, dado que en este sigue presentando aumento en el número de solicitudes de diagramación en los días previos a la ejecución de la Audiencia.

En la ejecución:

En la etapa de ejecución no se identificaron falencias.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 11 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

## 4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2020

### 4.1. Contexto Organizacional frente a la Relación con el Ciudadano.

#### Fortalezas:

Frente al proceso de participación ciudadana se identifican las siguientes fortalezas:

- La entidad tiene plenamente identificados los grupos de valor a los cuales se debe dirigir.
- La CRC tiene identificados los espacios y mecanismos que permiten desarrollar las diversas actividades de diálogo con la ciudadanía.
- Tiene claramente identificados los objetivos, retos e indicadores para evaluar la Rendición de Cuentas.
- Definición de los roles y responsabilidades para la ejecución de la Rendición de Cuentas.
- La estrategia de Rendición de Cuentas se publica en la página web para conocimiento de los grupos de valor.

#### Debilidades:

- Falta caracterizar los nuevos grupos de valor, tras la expedición de la Ley 1978 de 2019.
- Falta establecer una metodología de divulgación para buscar mayor participación de la ciudadanía en los diferentes espacios que brinda la Entidad.

#### Oportunidades:

- Interés de comunidades de usuarios sobre temas relacionados con servicios de comunicaciones.
- Existencia de escenarios que permiten la interacción con grupos de interés (Asociaciones de Usuarios, Ferias de servicio al ciudadano, eventos, ruta y casas del consumidor).

#### Amenazas:

- Directivas de orden nacional que impiden imprimir material misional y pautar en redes sociales para hacer pedagogía al usuario.

### 4.2. Análisis de Entorno:

Con el fin de contar con un mayor conocimiento de la población objetivo de la presente estrategia, a continuación, se realiza una descripción del entorno general de dicha población:

- A nivel de **entorno social**: se identifica que la rendición de cuentas de la CRC está dirigida a toda la población del país que recibe los servicios de comunicaciones cubiertos con la regulación que expide la Comisión. Dicha población tiene diversidad cultural y estilo de vida. De acuerdo con el último Censo poblacional realizado en Colombia en la actualidad se identifica un 5% de la población aun presenta analfabetismo, por lo que llegar a este grupo de población se puede dificultar. No obstante, a nivel general se evidencia participación

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 12 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

ciudadana a través de ligas de consumidor y vocales de control que son personas con capacidad de diálogo, a través de las cuales se puede llegar a este grupo poblacional.

- **Entorno Económico:** De acuerdo con las cifras reportadas por el DANE, la Inflación a noviembre de 2019 en Colombia fue de 3.54%, indicador que permite establecer entre otros el aumento salarial y realizar análisis de comportamiento económico de la población. Así mismo, la tasa de desempleo en el país en la misma vigencia se ubica alrededor del 9.3% resultado que aumentó comparado con el 2018 que fue de 8.8%.
- **Entorno Político:** se definió el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022. En el entorno regional para el 2020 inician periodos los nuevos gobernadores y alcaldes, cada uno con sus planes regionales y zonales.

### 4.3. Grupos de valor de la CRC.

En la actualidad la CRC cuenta con un estudio de caracterización de los grupos de valor, realizado en el 2018, el cual tuvo como conocer e identificar las expectativas, necesidades, intereses y preferencias de la población objetivo de la Entidad. De acuerdo con el estudio se identificaron los siguientes grupos de interés:

- Ciudadanía:** Ciudadanos que hayan tenido contacto o no con la CRC, ubicados principalmente en Bogotá, Cundinamarca, Atlántico, Valle del Cauca, Antioquia, entre otros. El rango promedio de edad de esta población es de 37 años. Se encuentran principalmente en estrato 2 y 3; Tienen servicios de Telefonía celular, correo electrónico, Televisión, Internet Hogar y Móvil, Redes Sociales.
- Gremios:** Organizaciones empresariales asociadas para velar por un bien común en el sector de las comunicaciones. El 80% de los gremios del sector se encuentran en Bogotá. Están principalmente clasificadas a nivel de gobierno como organizaciones cabeza del sector. En su mayoría están catalogadas como medianas empresas es decir que cuentan entre 8 y 100 empleados. De acuerdo con el estudio todos los gremios conocen la CRC por contacto directo y a través de medios como la página Web.
- Industria:** Están principalmente ubicadas en la ciudad de Bogotá. La responsabilidad de interacción directa con la CRC está relacionada con los Directores de Regulación, Directores Legales y Jurídicos. Los medios de contacto con este público son PBX, correo electrónico, página web. Los principales temas de consulta con los proyectos regulatorios, informes, tendencias, etc.
- Medios de Comunicación:** Periodistas con los cuales se ha relacionado la Entidad bien sea por solicitudes de información de ellos o por contacto de la CRC para solicitud de divulgación de los temas relevantes de la Comisión. Los medios de contacto son las oficinas físicas, Call Center, página Web.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 13 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- e. **Gobierno:** Entidades que han solicitado información a la entidad y con las cuales ha tenido contacto la CRC. Están ubicadas principalmente en la Ciudad de Bogotá. Este público conoce la CRC porque ha tenido contacto directo con la Entidad. Han realizado requerimientos a través de cartas físicas. Otros medios de contacto utilizados son página Web y redes sociales.
- f. **Asociaciones civiles:** Asociaciones cuya actividad principal es la defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios. Están ubicadas en la ciudad de Bogotá. El medio de contacto más usado es a través de llamadas directas a la entidad; también utilizan la página Web.
- g. **Congreso:** El medio de contacto es a través de carta física con requerimientos para la CRC. Los espacios de encuentro con este público son las oficinas del Congreso y las instalaciones de la Entidad.

Es de aclarar que con la expedición de la Ley de modernización del sector TIC (Ley 1978 de 2019), la CRC en el 2020 realizará un nuevo estudio que identifique e incluya los nuevos grupos de valor.

#### 4.4. Objetivo General:

Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la CRC a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

#### 4.5. Objetivos específicos:


- ✓ Impulsar el diálogo y la participación de los grupos de interés de la CRC sobre las actividades e iniciativas regulatorias adelantadas por la Comisión.
- ✓ Facilitar a los grupos de interés espacios en diferentes canales, que permitan a la Entidad dar a conocer su gestión.
- ✓ Fomentar interacción entre la Comisión y los ciudadanos.

#### 4.6. Elementos de la Rendición de Cuentas


De acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su nuevo manual de rendición de cuentas MURC, los elementos fundamentales para tener en cuenta para una adecuada estrategia de rendición de cuentas son la información, el diálogo y la responsabilidad.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 14 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			


### Información

	<p>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.<sup>1</sup></p>
---	---

### Diálogo

	<p>Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.<sup>2</sup></p>
---	---

### Responsabilidad

	<p>Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.</p> <p>También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.<sup>3</sup></p>
---	--

<sup>1</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas – Departamento Administrativo de la Función Pública. <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/murc/%C2%BFcu%C3%A1les-son-los-elementos-de-la-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2>

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid



#### 4.7. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2020

Mecanismo de realización	Actividad
Foros Regionales o Ferias.	Participar en los espacios zonales y regionales del Bus de la SIC y de otras entidades, para la divulgación de información a la ciudadanía, particularmente en relación con el RPU.
Redes Sociales	Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, Twitter y las demás cuentas que tenga la Entidad y brindar a los usuarios la posibilidad de interactuar a través de estos medios.
Chat o Asistente Virtual	Disponibilidad del asistente virtual con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.
Indicadores de gestión	Publicar trimestralmente en la Página Web de la CRC, los resultados de los indicadores de gestión. Con esta publicación el Usuario o ciudadano podrá conocer el nombre del indicador, proceso, resultado (cumple - verde. Tolerancia - amarillo. no cumple -rojo), meta, cómo y cuándo se mide.  Así mismo publicar los tiempos de respuesta a los usuarios tanto de PQRDS, como de trámites para que los usuarios conozcan la oportunidad con la que la CRC contesta las peticiones.
Cartelera Virtual en las Instalaciones de la Entidad	Publicar en la cartelera del piso 9 de las instalaciones de la Entidad, información relacionada con la protección de los derechos de los Usuarios, para que sea conocida por los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la Entidad.
Documentos regulatorios para discusión	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias en sus diferentes etapas, para análisis y comentarios.  Publicar el documento de respuesta a los comentarios recibidos a las propuestas regulatorias.
Agenda Regulatoria para comentarios	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria, para análisis y comentarios y posteriormente el documento de respuesta a los comentarios recibidos.
Talleres de temas regulatorios	Realizar talleres sobre temas regulatorios, en los cuales invita a participar al sector, de acuerdo con los temas en los que la CRC trabaja cada año, y de acuerdo con las necesidades manifestadas a través de lo programado en los diferentes proyectos.
Taller Académico	Realizar el Taller Internacional de Regulación, con el propósito de mantener actualizado al sector, la CRC realiza anualmente un taller internacional de Regulación, donde se tratan temas que



	están a la vanguardia, desde diferentes enfoques (academia, reguladores, operadores, usuarios, entre otros).
Cursos virtuales	Brindar a la ciudadanía y a los regulados cursos virtuales, cuando la implementación de las medidas regulatorias lo ameriten. (Ejemplo RPU o sus modificaciones)
Capacitación presencial.	Capacitar a los grupos sociales como vocales de Control y ciudadanía que lo soliciten en diferentes zonas, municipios y ciudades del país.
Videos Temas Regulatorios	Difundir, a través de la página web y redes sociales de los videos elaborados por la Entidad sobre temas trabajados en la CRC.
Reuniones con la comunidad	De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, programar reuniones para explicarles aspectos regulatorios sobre los cuales tengan interés (Ejemplo reuniones con Vocales de Control). Aprovechamiento de las Reuniones programadas por la Secretaría del Habitat y otros escenarios como COLFECOLTICS y NAISP.
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior.

#### 4.8. Seguimiento y control de las acciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones realizará seguimiento a su estrategia de rendición de cuentas, a través de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y del Plan de acción, de manera trimestral.

Los resultados obtenidos del seguimiento a las acciones servirán de insumo para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2020.

## 5. Anexo

Matriz de estrategia de Rendición de Cuentas 2020 de la Comisión de Regulación de comunicaciones.

Estrategia de Rendición de cuentas 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 17 de 17</b>	
Yamile Mateus	27/12/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			