



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Estrategia de Rendición de Cuentas 2021

Dirección Ejecutiva
Líder: Zoila Vargas Mesa.

Enero 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

Estrategia de Rendición de Cuentas 2021	3
1. Introducción.....	3
2. Normatividad aplicable	3
3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2020.....	7
4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2021.....	10
4.1. Contexto Organizacional frente a la Relación con el Ciudadano.....	10
4.2. Análisis de Entorno:.....	11
4.3. Grupos de valor de la CRC.....	11
4.4. Objetivo General:.....	12
4.4.1. Objetivos específicos:.....	12
4.5. Elementos de la Rendición de Cuentas.....	13
4.6. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2020	14
4.7. Seguimiento y control de las acciones	15
5. Presupuesto.	16
6. Anexo	16

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 2 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Estrategia de Rendición de Cuentas 2021

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 2021, la cual tiene por objeto generar 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 2021 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 2021 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 (dependiendo de las disposiciones de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional).
- ✓ Espacios generados por otras entidades como la SIC, Secretaría del Hábitat.
- ✓ Redes Sociales. (Webinar, Facebook live)
- ✓ 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.
- ✓ Agenda Regulatoria para comentarios.
- ✓ Talleres de temas regulatorios y académicos.
- ✓ Cursos virtuales.
- ✓ Capacitaciones presenciales o virtuales en temas como RPU.
- ✓ Videos Temas Regulatorios.
- ✓ Reuniones y mesas de trabajo virtuales con los grupos de valor,
- ✓ Audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- ✓ Programa periódico por Redes Sociales y canal de Youtube de la CRC

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 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección 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 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 4 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección 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 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento 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 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 6 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección 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 2020

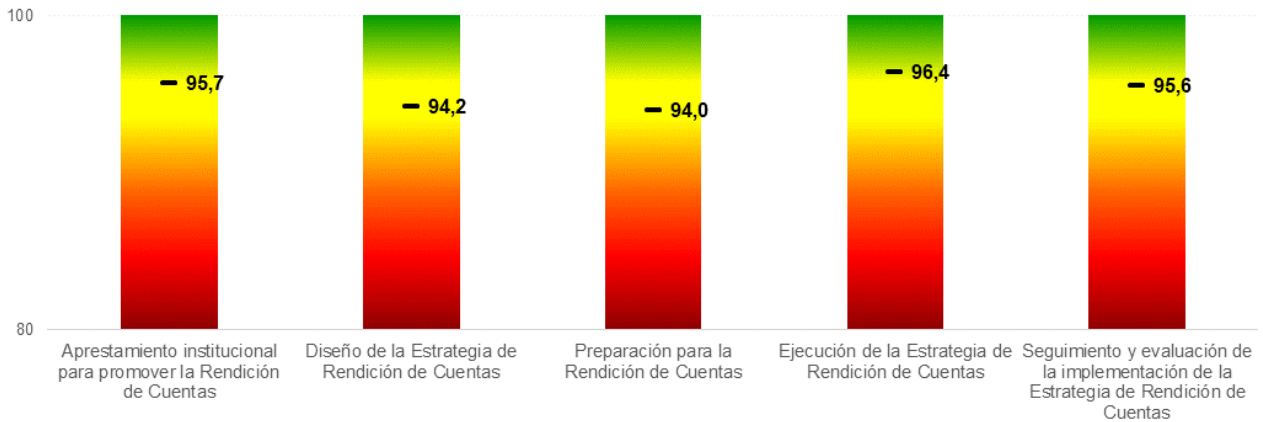
3.1. Resultados Autodiagnóstico MIPG:

Con corte a diciembre de 2020, la CRC aplicó nuevamente el autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas, obteniendo el siguiente Resultado:



Se obtiene una calificación de 94,8, 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 2019 se evidencia un incremento en el nivel de perfeccionamiento al pasar de 92,4 en el inicial a 94,8 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 "Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas", mientras que donde se encuentran más oportunidades de mejora es en "Preparación para la Rendición de Cuentas", como por ejemplo identificar más información de interés para los grupos de valor y divulgarla por ejemplo en el programa "CRC al Día"

3.2. Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020.

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 conllevó 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.youtube.com/watch?v=4vJxUcX39ZY>.
- Se respondieron preguntas de ciudadanos desde diferentes ciudades del país. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que publica de la vigencia 2019 en el siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=4vJxUcX39ZY>.

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 2019, se identifican las siguientes conclusiones:

- Para la realización de la Audiencia se cumplieron los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por el DAFP en el 2019.

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 8 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- En la presentación general de la audiencia se incluyeron todos los temas solicitados por en la encuesta de sondeo realizada en mayo.
- Por la situación de emergencia mundial generada por el COVID 19 y en cumplimiento de las medidas preventivas expedidas por el Gobierno Nacional, no se pudo tener asistencia presencial, pero se brindaron diversas alternativas virtuales como transmisión en vivo por Canal Institucional, página web de la Entidad, redes sociales como Facebook y Twitter.
- Se realizaron mesas preparatorias a la Audiencia, en las cuales se convocó a diferentes grupos de valor 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 preguntas de ciudadanos desde diferentes ciudades del país. La evidencia se encuentra en el video de la audiencia que publica en el micrositio de Rendición de Cuentas, junto con el presente informe.
- No se presenta nivel de satisfacción del evento toda vez que no se tuvo asistencia presencial y la transmisión se realizó por canal institucional. No obstante, se debe resaltar que por ninguno de los canales que se divulgó se presentaron comentarios sobre la audiencia.

3.3. Buenas prácticas y lecciones aprendidas

3.3.1 Buenas prácticas

- Continuar con la ejecución de la audiencia a través de la Transmisión por un canal de TV nacional.
- Continuar utilizando el lenguaje de señas, con el fin de mantener el principio de inclusión de los ciudadanos con limitaciones auditivas y que permite que dichos ciudadanos cuenten con un canal de comunicación con su entorno social.
- Incentivar el uso de las redes sociales ya que en el evento tiene gran potencial de ser divulgado por dichos canales.
- Continuar ejecutando mesas preparatorias para la Audiencia, en las que se tiene la oportunidad de convocar más usuarios en diferentes ciudades del país.
- Aprovechar Los ejercicios de participación previos a la audiencia los cuales permiten que los ciudadanos se familiaricen con el lenguaje de la Entidad.
- Los espacios de mayor éxito en la vigencia 2020 fueron los virtuales y el programa CRC al Día. De acuerdo con las condiciones de pandemia y la reglamentación expedida por el Gobierno Nacional en dicha materia, no fue posible desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de manera presencial.

3.3.2 Aspectos por mejorar:

En la etapa de Planeación:

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 9 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Si bien la encuesta de identificación de temas por parte de los grupos de valor para la audiencia de rendición de cuentas ha ido aumentando, se deben incrementar las campañas de divulgación para que más ciudadanos participen.
- Por la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, la audiencia se ejecutó totalmente virtual, razón por la cual no se tuvo interacción presencial. No obstante, en la siguiente vigencia se debe buscar mayor interacción por los medios virtuales disponibles.
- Fue solicitada la divulgación de la audiencia en medios de comunicación y boletín del consumidor, por agenda de dichos medios no fue posible obtener la difusión. Para las siguientes vigencias se debe continuar insistiendo en esta divulgación y con mayor antelación.
- 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:

- No fue posible efectuar encuesta de satisfacción ya que la Audiencia se ejecutó de manera virtual. Para la siguiente vigencia se solicitará al operador logístico que en la plataforma que se utilice para la ejecución y transmisión de la audiencia, se tenga el espacio para medir la satisfacción del evento y la realimentación de los participantes.

4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2021

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 caracterización de grupos de valor se realizó en el 2020.
- La CRC tiene identificados los espacios, canales y mecanismos que permiten desarrollar las diversas actividades de diálogo con la ciudadanía.
- La CRC cuenta con un plan estratégico con ejes temáticos enfocados en la gestión con los grupos de valor, el Bienestar de los Derechos de los usuarios y las audiencias, entre otros.
- 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.

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 10 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Debilidades:

- Falta establecer una metodología de divulgación para buscar mayor participación de la ciudadanía en los diferentes espacios que brinda la Entidad. Se debe incluir en la estrategia de Comunicaciones de 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.
- Normatividad generada temas de salubridad pública, desastres, afectaciones al orden público, entre otras.

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:

- **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. 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 ciudadana a través de ligas de consumidor y vocales de control que son ciudadanos 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. A nivel general en el 2021 no se tienen previstos procesos electorales, ni nacional, ni territorial.

4.3. Grupos de valor de la CRC.

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 11 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

En la actualidad la CRC cuenta con la caracterización de los grupos de valor actualizada en el 2020, el cual fue enfocado en 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:

- a. **Ciudadanía:** Se encuentra en este grupo de valor población en general de estrato socioeconómico, bajo 3%, medio 53% y alto 44%. Nivel educativo universitario 31%, técnico y tecnólogo 20% y bachillerato 17%. Con uso de servicio TIC de Internet fijo, móvil, telefonía fija y móvil, televisión y plataformas de entretenimiento. Ubicados principalmente en Bogotá, Santander, Cundinamarca, Valle del Cauca. Hacen parte de este grupo de valor población vulnerable como las comunidades indígenas y afrocolombiano, grupos especiales como desplazados, víctimas de violencia, campesinos, madres cabeza de hogar.
- b. **Gobierno e Instituciones Internacionales:** De este grupo hacen parte Entidades de Gobierno del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Ministerios, Autoridades, Departamentos Administrativos, Congreso entidades de Control, con utilización de servicios de la CRC como solicitudes de información, proyectos conjuntos, mesas de trabajo, asesoría. A nivel de Instituciones Internacionales están las autoridades regulatorias de los diferentes países.
- c. **Entidades Privadas:** De este grupo de valor hacen parte los operadores de servicios de telecomunicaciones, canales de televisión, productoras de televisión, operadores postales, medios de comunicación, gremios, asociaciones civiles, academia, fabricantes, infraestructura. Con recepción de servicios de Consultas y trámites, solicitudes de información, asesoría, proyectos, solicitud de cifras, datos o estudios del sector TIC, mesas de trabajo, consulta pública, conceptos, solicitud de información, homologación, Comunicados de prensa, quejas y reclamos entre otros.

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.

4.4.1. 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.

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 12 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			


4.5. 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.


Información

	<p>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.¹</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 virtuales. Se tendrán en cuenta escenarios presenciales solo cuando las disposiciones del Gobierno Nacional en materia de salud pública lo permitan.</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</p>
---	---

¹ 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>

	civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria. ²
--	---

4.6. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2020

Mecanismo de realización	Actividad
Redes Sociales	Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, Twiter, Youtube y las demás cuentas que tenga la Entidad y brindar a los grupos de valor la posibilidad de interactuar a través de estos medios.
Chat o Asistente Virtual	Disponibilidad del asistente virtual (Sofia) 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, en tiempos muy menores a los establecidos por la Ley.
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. <i>Este criterio va a depender de las decisiones del Gobierno Nacional por la Emergencia Sanitaria.</i>
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

² Ibid

	comentarios y posteriormente el documento de respuesta a los comentarios recibidos.
Mesas de trabajo virtuales de temas regulatorios (Webinar)	Realizar mesas de trabajo virtuales 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). Dadas las condiciones de Pandemia y las medidas del Gobierno Nacional el taller puede ser ejecutado de manera virtual.
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). Se incluye la actividad "Aula CRC".
Capacitación presencial o virtual. (Webinar)	Capacitar a los grupos sociales como vocales de Control y ciudadanía que lo soliciten en diferentes zonas, municipios y ciudades del país, se pueden efectuar por cualquiera de las dos modalidades.
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.
Programa CRC	Transmitir por Redes Sociales y el canal de Youtube de la CRC, la gestión periódica de la Entidad.
Reuniones Virtuales con la comunidad	De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, programar reuniones virtuales para explicarles aspectos regulatorios sobre los cuales tengan interés (Ejemplo reuniones con Vocales de Control). Aprovechamiento de las Reuniones programadas por la Secretaría del Habitad y otros escenarios como COLFECOLTICS y NAISP.
Publicación de Data Flash	Periódicamente publicar cifras de los diferentes reportes de temas regulatorio que realiza la Entidad, para conocimiento de los grupos de Valor de la CRC.
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior. La audiencia se realizará de manera virtual.

4.7. Seguimiento y control de las acciones

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA		Página 15 de 16
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 2022.

5. Presupuesto.

La mayoría de las actividades contempladas en la presente estrategia serán cubiertas por el contrato de Operador Logístico, las capacitaciones al equipo de trabajo están contempladas en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad y cubiertas por los recursos de la operación normal de la CRC.

6. Anexo

Matriz de estrategia de Rendición de Cuentas 2021 de la Comisión de Regulación de comunicaciones.

Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 16 de 16	
Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva	25/01/2021	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			