



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas

Vigencia 2015

Planeación

Coordinador: Diana Wilches Torres.
Líder: Yamile Mateus Parra

Mayo de 2016



vive digital
Colombia



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCcol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCcol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	3
1.1 OBJETIVO	3
1.2 PÚBLICO AL QUE SE PRETENDE LLEGAR	3
1.3 MODALIDADES	3
2. ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	4
2.1 MESAS PREPARATORIAS.....	4
2.2 PREEVENTO – AUDIENCIA PRESENCIAL.....	4
2.2.1 Fecha	4
2.2.2 Lugar	4
2.2.3 Convocatoria	4
2.2.4 Divulgación.....	5
2.3 PREEVENTO AUDIENCIA VIRTUAL.....	iError! Marcador no definido.
2.4 AUDIENCIA EN SITIO.....	6
2.4.1 Logística	6
2.4.2 Agenda	6
2.4.3 Divulgación durante el desarrollo de la audiencia.	6
3. EVALUACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN	7
3.1 INFORME GENERAL.....	7
3.2 RESPUESTAS A LA PREGUNTAS DE LOS USUARIOS.....	7
3.3 PLAN DE ACCIÓN.....	7
3.4 INCENTIVOS.....	7
3.5 PRESUPUESTO.....	8

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

Brindar a los grupos de interés de la CRC un espacio de interlocución donde se dé a conocer la gestión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones durante el 2015, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, como un acto de transparencia y en cumplimiento de la Política Pública de consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, definida en el Conpes 3654 de 2010.

1.2 PÚBLICO AL QUE SE PRETENDE LLEGAR

La Comisión pretende llegar a agentes del sector, Entidades del Estado, Proveedores de Redes y Servicios, Operadores Postales, Operadores de Televisión, Academia, Vocales de Control, Asociaciones de Ciudadanos, Ciudadanos en general y usuarios que han tenido contacto con la CRC.

1.3 MODALIDADES

La audiencia se desarrollará en las modalidades presencial.

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2015	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 8	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/02/2016	Revisado por: Diana Wilches Coord. Planeación	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2. ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA

2.1 MESAS PREPARATORIAS

Como preámbulo a la realización de la audiencia pública, la Entidad programará como mínimo cuatro reuniones o mesas preparatorias donde se traten temas específicos de la función de la Comisión, una de las mesas debe estar enfocada a los vocales de control, para que ellos se familiaricen con los términos técnicos, para que, al llegar a la audiencia, tengan mayor comprensión de la gestión de la CRC.

2.2 PREEVENTO – AUDIENCIA PRESENCIAL.

2.2.1 Fecha

Se define como fecha de ejecución de la Audiencia presencial el 14 de julio del presente año.

2.2.2 Lugar

Valledupar - Cesar, en el marco del congreso de Colfevocoltics.

2.2.3 Convocatoria

Se tiene creada la cuenta rendiciondecuentascrc@rcrom.gov.co para canalizar la información y la convocatoria se realizará teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- **Página Web de la CRC:** En la página de inicio ubicar con un mes de antelación a la fecha definida de realización de la audiencia presencial un aviso con la información básica, invitando a participar en la audiencia.

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2015	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 8	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/02/2016	Revisado por: Diana Wilches Coord. Planeación	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Correos electrónicos:** Envío de correos masivos con la información de la convocatoria a través de los registros con los que cuenta la CRC.
- **Redes sociales:** Invitación a la audiencia a través de redes sociales como Facebook y twitter, así como con videos a través del canal de youtube de la CRC.
- **Volantes:** En la recepción de la CRC entregar volantes con la información de la audiencia de rendición de cuentas y dejar registro de la entrega de dicho documento, esta se hará a las personas que visiten la Entidad, bien sea mensajeros, representantes de operadores y usuarios en general. Los volantes también se repartirán en las mesas preparatorias.
- **Afiches:** Diseñar un afiche de convocatoria para publicar en las carteleras de los Cades y Supercades de Bogotá.
- **Reuniones en la Secretaría del Habitar:** Aprovechar las reuniones con ciudadanos y vocales de control convocadas por dicha entidad, para invitarlos a que participen en la audiencia de rendición de cuentas.
- **Cartas de invitación:** Diseñar una carta de invitación personalizada para enviar a los vocales de control y ciudadanos registrados en la base de datos de la CRC, complementada con los registros obtenidos en las reuniones de la Secretaria del Habitar.
- **Llamadas telefónicas:** Se reforzará la convocatoria con llamadas a través del operador logístico.

2.2.4 Divulgación

Para la convocatoria la CRC se apoyará en la divulgación a través de medios masivos de comunicación como:

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2015	Cód. Proyecto: N/A		Página 5 de 8
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/02/2016	Revisado por: Diana Wilches Coord. Planeación	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Solicitud al Boletín del Consumidor.
- Emisoras comunitarias y otras como las de la Policía Nacional y el Ejército Nacional.
- Solicitud de apoyo a los periodistas que cubren el sector en Noticieros de Televisión.
- Prensa: Periódicos locales, de circulación nacional y portales de internet.

2.3 AUDIENCIA EN SITIO.

2.3.1 Logística

El desarrollo logístico de la audiencia estará a cargo del operador logístico que contrate la Entidad, para que proporcionen los servicios de salón, sonido, inscripciones, acomodación, entre otros. Este servicio estará supervisado por la Coordinadora de Relaciones Internacionales y Comunicaciones.

2.3.2 Agenda

El evento se desarrollará entre las 2:00 p.m. y las 4:00 p.m. con el siguiente orden del día:

1. Registro de participantes
2. Instalación a cargo del Director Ejecutivo.
3. Presentación del Informe de la Gestión de la CRC.
4. Intervención de los ciudadanos.
5. Evaluación y cierre de la audiencia.

2.3.3 Divulgación durante el desarrollo de la audiencia.

La audiencia se transmitirá a través de la página web, por el sistema Streaming (transmisión en tiempo real) y se puede interactuar a través de redes sociales como Facebook y twitter. Adicionalmente, se buscará entrevistas en sitio entre los periodistas que asistan a la audiencia y los comisionados.

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2015	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 8	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/02/2016	Revisado por: Diana Wilches Coord. Planeación	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

3. EVALUACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN

3.1 INFORME GENERAL.

Máximo un mes calendario después de la realización de la audiencia se debe publicar en la página web de la entidad, el informe ejecutivo de la audiencia, el cual debe contener toda la información cualitativa y cuantitativa de la realización de la audiencia. Igualmente debe contener la evaluación de la satisfacción de los participantes, para que ésta sirva de entrada para el plan de mejoramiento para la reunión de la siguiente vigencia.

3.2 RESPUESTAS A LA PREGUNTAS DE LOS USUARIOS.

A través del proceso de Atención al Cliente se elabora el documento de respuesta a las inquietudes planteadas por los participantes. Este documento será publicado como anexo al Informe Ejecutivo de la Audiencia de Rendición de Cuentas.

3.3 PLAN DE ACCIÓN

Posterior al desarrollo de la audiencia y con base en los resultados de la encuesta de satisfacción y los comentarios de mejoramiento recibidos, se debe elaborar un plan de mejoramiento, al cual se le debe hacer seguimiento para verificar el cumplimiento de las acciones definidas.

3.4 INCENTIVOS

Los incentivos que se contemplan dentro de la presente estrategia de rendición de cuentas son los siguientes:

- Encuesta en la página web de la CRC en la que los grupos de interés podrán opinar respecto de los temas que ellos quisieran que sean tratados dentro de la audiencia de rendición de cuentas.

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2015	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 8	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/02/2016	Revisado por: Diana Wilches Coord. Planeación	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Socialización y capacitación en temas misionales a vocales de control, con la colaboración de la Secretaría Distrital de Hábitat.
- Mesas preparatorias para la audiencia de Rendición de cuentas a realizar con diferentes agentes y grupos de interés.

3.5 PRESUPUESTO

No se requerirá para la audiencia de rendición de cuentas 2015, presupuesto adicional al contemplado dentro de los recursos asignados para eventos de divulgación de las actividades regulatorias de la Entidad.

Estrategia Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2015	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 8	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/02/2016	Revisado por: Diana Wilches Coord. Planeación	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			