



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Estrategia de Rendición de cuentas 2017

## Coordinación Ejecutiva

Coordinador: Zoila Vargas Mesa

Líder: Yamile Mateus

Mayo de 2017



vive digital  
Colombia  
para la gente



[www.crcom.gov.co](http://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

<b>Estrategia de Rendición de Cuentas 2017 .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Normatividad aplicable .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2016.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2017 .....</b>	<b>8</b>
4.1. Objetivo General: .....	8
4.2. Objetivos específicos: .....	8
4.3. Elementos de la Rendición de Cuentas .....	9
4.4. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2017 .....	10
4.5. Seguimiento y control de las acciones .....	12
<b>5. Anexo .....</b>	<b>12</b>

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 2 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

## Estrategia de Rendición de Cuentas 2017

### 1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de rendición de cuentas a adelantar durante la vigencia 2017, la cual busca crear espacios que permitan a los diferentes grupos de interés acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad.

Es así como, la Comisión de Regulación de comunicaciones, dentro de su Plan de Acción 2017 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 y en el manual único de rendición de cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La CRC, durante el 2017 utilizará, dentro de su estrategia de rendición de cuentas 2017, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión, como son:

- ✓ Foros Regionales o Ferias.
- ✓ Redes Sociales
- ✓ Chat o Asistente Virtual
- ✓ Foros virtuales
- ✓ Indicadores de gestión
- ✓ Documentos regulatorios para discusión
- ✓ Agenda Regulatoria para comentarios
- ✓ Talleres de temas regulatorios
- ✓ Videos Temas Regulatorios
- ✓ Reuniones con la comunidad
- ✓ Audiencia pública de Rendición de Cuentas

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 3 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

## 2. Normatividad aplicable<sup>1</sup>

Constitución Política de Colombia:

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

<sup>1</sup> Estrategia de Rendición de Cuentas 2017 Ministerio de Salud y Protección Social Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 4 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.

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.

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 5 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.

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.

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 6 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

### 3. Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas 2016

De conformidad con los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, con corte a 31 de diciembre de 2016, la Comisión de Regulación de Comunicaciones obtuvo, en el componente de rendición de cuentas, una calificación de 87.7 puntos en una escala de 0 a 100.

 GOBIERNO DE COLOMBIA		Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
FICHA DE RESULTADOS COMPONENTE DE POLÍTICA: RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016			
Sector:		TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
Institución:		COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	
Ítem		Puntaje*	
<b>1. Componente de Política</b>			
Rendición de Cuentas		87.7	
<b>1.1. Indicadores</b>			
Planeación		100.0	
Información		80.0	
Diálogo		91.0	
Incentivos		90.0	
Evaluación		78.0	
*Escala: 0-100 Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (2017). Ficha de Resultados.			

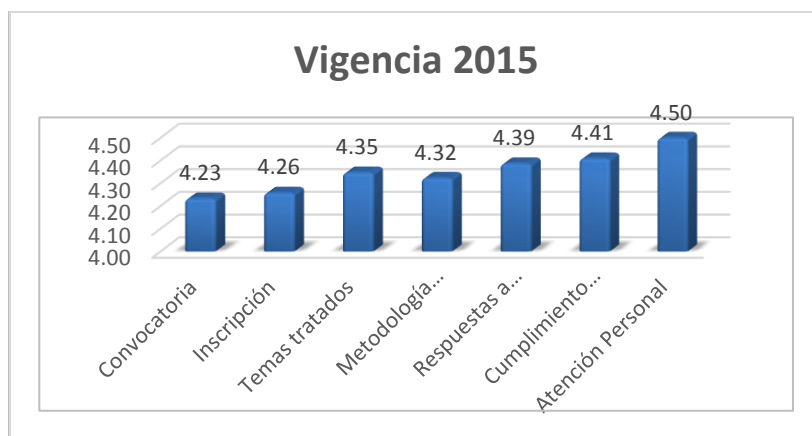
Por otra parte, con relación a la audiencia pública de rendición de cuentas, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La Audiencia se llevó a cabo bajo los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por la Presidencia de la República, el DAFP y el DNP.
- Los asistentes tuvieron la oportunidad de efectuar preguntas verbales relacionadas con el informe presentado, las cuales fueron resueltas de manera inmediata por los Directivos de la Entidad.
- Se realizaron mesas preparatorias a la Audiencia, en la que participaron diferentes segmentos de clientes de la CRC.
- En desarrollo de la audiencia se contó con la presencia de periodistas regionales que grabaron entrevistas sobre el balance de la Entidad.

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 7 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Aumentó el número de participantes a 282, en su mayoría Vocales de Control, lo anterior generado por el aprovechamiento del escenario y tiempo brindado por Colfecoltics.

El nivel de satisfacción del evento fue excelente de acuerdo con los resultados de la encuesta que realizó la Entidad para tal efecto, en la cual se obtiene en promedio un resultado total de satisfacción de 4.35 puntos sobre 5.



## 4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas para 2017

### 4.1. Objetivo General:

Fortalecer y consolidar la rendición de cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, como un proceso permanente constituido por las diferentes actividades e iniciativas adelantadas en las cuales se generen espacios de interacción y socialización de la gestión misional y administrativa con los diferentes grupos de interés de la entidad.

### 4.2. Objetivos específicos:

- ✓ Fomentar el dialogo y la participación de los grupos de interés de la CRC sobre las diferentes actividades e iniciativas regulatorias adelantadas por la Comisión.

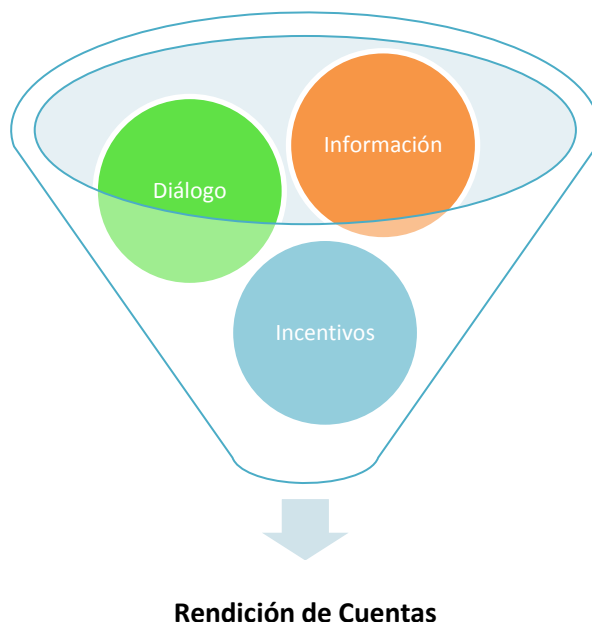
Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 8 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			



- ✓ Generar diferentes espacios por diferentes canales, que permitan a la CRC dar a conocer su gestión a los interesados
- ✓ Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la entidad y los ciudadanos.

### 4.3. Elementos de la Rendición de Cuentas

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



- ✓ El elemento "información" se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben

Estrategia de rendición de cuentas 2017		<b>Página 9 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

cumplir EL principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.<sup>2</sup>

- ✓ El elemento “diálogo” se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.<sup>3</sup>
- ✓ El elemento “incentivos” se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.<sup>4</sup>

#### 4.4. Selección de las acciones de Rendición de Cuentas para el 2017

<b>Foros Regionales o Ferias.</b>	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación.
<b>Redes Sociales</b>	Periódicamente brindar a los usuarios de Facebook la opción de participar en diferentes temas que esté desarrollando la Entidad como economía digital, homologación, etc. (Facebook Live)
<b>Chat o Asistente Virtual</b>	Ofrecer un tiempo de chat o conversación a través de Twitter temático a la ciudadanía.

<sup>2</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas 2014 – Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>3</sup> Ibid

<sup>4</sup> Ibid

<b>Foros virtuales</b>	Crear foros en la página Web de la CRC para tratar temas puntuales de interés para la ciudadanía. Los temas se definen con los Coordinadores.
<b>Indicadores de gestión</b>	Publicación trimestral 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.
<b>Documentos regulatorios para discusión</b>	La CRC publica, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios.
<b>Agenda Regulatoria para comentarios</b>	La CRC publica, para comentarios del sector y de todos los interesados, el documento borrador de la Agenda Regulatoria, para análisis y comentarios.
<b>Talleres de temas regulatorios</b>	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, la CRC realiza talleres sobre temas regulatorios, en los cuales invita a participar al sector
<b>Videos Temas Regulatorios</b>	Difusión en página web y redes sociales de los videos elaborados por la Entidad sobre temas trabajados en la CRC.
<b>Reuniones con la comunidad</b>	De acuerdo con los requerimientos de la comunidad, se programan 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.
<b>Audiencia de Rendición de Cuentas</b>	Entre los meses de Julio se va a realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondientes a la gestión del año inmediatamente anterior.  A continuación, la CRC presenta las diferentes posibilidades que brinda a los ciudadanos, para que puedan participar en la Audiencia de Rendición de Cuentas:

	<p>1. De manera presencial en un lugar que la Entidad contrate en Bogotá, para desarrollar la audiencia.</p> <p>2. A través de Video Streaming se transmite con link en la página Web de la CRC.</p> <p>3. Por medio de las redes sociales que actualmente tiene la Entidad: Facebook y Twiter.</p> <p>Para el desarrollo de esta audiencia se elabora una estrategia de logística.</p>
<p><b>Taller Académico</b></p>	<p>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).</p>

#### 4.5. 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, u 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 2018.

### 5. Anexo

Matriz de estrategia de Rendición de Cuentas 2017 de la Comisión de Regulación de comunicaciones.

Estrategia de rendición de cuentas 2017	<b>Página 12 de 12</b>	
Yamile Mateus Parra	Actualizado: 25/05/2017	Revisado por: Coordinación Ejecutiva      Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015		