Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Sector: COMUNICACIONES

Fecha: 27 DE DICIEMBRE DE 2019

PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

	MECANISMO DE REALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE			Grupo de Valor	INDICADOR	META	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			INFORMACIÓN*					DIÁLOGO**					RESPONSABILIDAD***				
				INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD						Humanos	Financiero	Logísticos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	**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.	Llegar a las diferentes regiones para que un mayor número de población conozca la regulación, especialmente el régimen de protección de los usuarios.	X	X	X	Ciudadanía. Gobierno.	% participación de los espacios zonales y regionales	6 al año	Anual	Relacionamiento con Agentes	X	X	X				X					X				X		
2	**Redes Sociales**	Publicar información relevante de la CRC a través de Facebook, Twiter y brindar a los usuarios la posibilidad de interactuar a través de estos medios.	Llegar a un mayor número de población a través de estos mecanismos que representan inmediatez en la entrega de la información.	X		X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Interacciones en Redes Sociales	Seguimiento trimestral a la interacción en las diferentes redes sociales.	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X		X					X						X				
3	**Chat o Asistente Virtual**	Disponibilidad del asistente virtual con el que cuenta la CRC con una base de conocimiento robusta que informe al usuario.	Brindar a los grupos de valor información certera e inmediata sobre temas regulatorios y de RPU.	X			Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Efectividad de Respuestas y Gestión Asistente Virtual	>= 50%	Trimestral	Relacionamiento con Agentes	X	X	X															
4	**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	Mantener informados a los grupos de valor sobre la gestión de la CRC, especialmente en la oportunidad en la respuesta a sus peticiones.	X		X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	% cumplimiento eficiencia, eficacia y efectividad	90%	Trimestral	Coordinación Ejecutiva	X							X										X
5	**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.	Informar a los ciudadanos e interesados que acuden a la Entidad a realizar sus trámites y solicitudes sobre los temas relevantes que dasarrolla la CRC.	X		X	Integrantes de la CRC. Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles.	Actividad Continua	Seguimiento	Permanente	Relacionamiento con Agentes.	X						X									X		
6	**Documentos regulatorios para discusión**	Publicar, para comentarios del sector y de todos los interesados, los documentos de estudio y propuestas regulatorias, para análisis y comentarios. Publicar el documento de respuesta a los comentarios recibidos a las propuestas regulatorias	Hacer participe a los grupos de valor de la actividad regulatoria que desarrolla la entidad.	X	X		Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Se efectua seguimiento - Documentos regulatorios que se publican para comentarios	Seguimiento cada vez que se evidencie la necesidad en desarrollo de los proyectos regulatorios.	A. Continua	Planeación Estratégica Diseño Regulatorio	X							X										
7	**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.	Dar a conocer los diferentes temas regulatorios que serán desarrollados por la Entidad en cada vigencia.	X	X		Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Oportunidad publicación borrador Agenda	1 publicación en el mes de noviembre de la vigencia.	Anual	Planeación Estratégica	X							X										
8	**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.	Socializar los diferentes proyectos regulatorios que desarrolla la Entidad.	X	X	X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Resultados encuestas de satisfacción	Calificación >=4,0	Trimestral	Capital Intelectual	X	X	X					X						X				

Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Sector: COMUNICACIONES

Fecha: 27 DE DICIEMBRE DE 2019

PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

	MECANISMO DE REALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COMPONENTE			Grupo de Valor	INDICADOR	META	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			INFORMACIÓN*					DIÁLOGO**					RESPONSABILIDAD***				
				INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD						Humanos	Financiero	Logísticos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	**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).	Dar a conocer a los grupos de valor interesados las tendencias y temas relevantes del sector, a nivel internacional.	X	X	X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Resultados encuestas de satisfacción	Calificación >=4,0	Anual	Capital Intelectual	X	X	X					X					X				X	
9	**Curso virtual RPU**	Brindar a la ciudadanía y a los regulados cursos virtuales, cuando la implementación de las medidas regulatorias lo ameriten. (Ejemplo RPU o sus modificaciones)	Empoderar a los usuarios, para que conozcan sus derechos y deberes frente a los servicios que les prestan los operadores.	X		X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso. Integrantes de la CRC	Resultado encuesta de satisfacción	Calificación >=4,0	Según requerimientos	Capital Intelectual	X	X	X					X										X
10	**Capacitación presencial**	Capacitar a los grupos sociales como vocales de Control y ciudadanía que lo soliciten en diferentes zonas, municipios y ciudades del país.	Empoderar a los líderes como vocales de control para que sean replicadores de la información que brinda la CRC.	X	X	X	Ciudadanía. Asociaciones Civiles.	Resultado encuesta de satisfacción	Calificación >=4,0	Según requerimientos	Capital Intelectual	X	X	X					X					X					X
11	**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.	Facilitar al usuario el entendimiento de la información que genera la CRC.	X		X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso	Seguimiento interacciones	Seguimiento interacciones	Trimestral	Relacionamiento con agentes.	X	X	X					X										X
12	**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 Habitad y otros escenarios como COLFECOLTICS y NAISP.	Llegar a las diferentes regiones para que un mayor número de población conozca la regulación, especialmente el régimen de protección de los usuarios.	X	X	X	Ciudadanía. Asociaciones Civiles.	Resultados encuestas de satisfacción	Calificación >=4,0	Según requerimientos	Relacionamiento con agentes.	X	X	X					X					X					
13	**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior.	Informar a los grupos de valor sobre los resultados de la gestión de la entidad, entre otros la ejecución presupuestal y el cumplimiento de la Agenda Regulatoria.	X	X	X	Ciudadanía. Gremios. Industria. Medios de Comunicación. Gobierno. Asociaciones Civiles. Congreso.	Resultados encuestas de satisfacción de participación en la Audiencia.	Calificación >=4,0	Anual	Coordinación Ejecutiva	X	X	X					X					X					X

Elaboró: Yamile Mateus

29/01/2020

Versión 2