

/// // // // // //

INFORME ^{DE} DIRECCIÓN

× × × ×

/// // // // // //

PAOLA BONILLA CASTAÑO
DIRECTORA EJECUTIVA



+++
+++
+++
+++
+++
+++
+++

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

INFORME DE DIRECCIÓN

Marzo de 2022 a Febrero de 2023

Directora Ejecutiva

Paola Bonilla Castaño

Comisionados de Comunicaciones

Lina María Duque Del Vecchio

Nicolás Silva Cortés

Comisionados de Contenidos Audiovisuales

Ernesto Paul Orozco Orozco

José Fernando Parada Rodríguez

Luis Clemente Martín Castro

Coordinadores

Zoila Consuelo Vargas Mesa – Coordinadora Ejecutiva

Miguel Andrés Durán Dajud – Coordinador Inteligencia y Analítica de Datos

Claudia Ximena Bustamante Osorio – Coordinadora Innovación y Prospectiva Regulatoria

Kristy Lorena Vivas Olaya – Coordinadora (E) Política Regulatoria y Competencia

Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador Asesoría Jurídica y Solución de Controversias

Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora Planeación Estratégica

Mariana Sarmiento Argüello – Coordinadora Relacionamiento con Agentes

Diana Gissela Wilches Torres – Coordinadora Gestión Administrativa y Financiera

Ricardo Ramírez Hernández – Coordinador Contenidos Audiovisuales

Ingrid Picón Carrascal – Coordinadora Tecnologías y Sistemas de Información

**FORMATO ÚNICO
ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)**

DATOS GENERALES

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA

PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO

B. CARGO

DIRECTORA EJECUTIVA

C. ENTIDAD

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–

D. CIUDAD Y FECHA

Bogotá D.C., 23 de marzo de 2023

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR

1 de marzo de 2022

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

INFORME DE GESTIÓN COMO DIRECTORA EJECUTIVA DE LA CRC

G. FECHA DE RETIRO COMO DIRECTOR EJECUTIVO

28 de febrero de 2023

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	14
1. PROCESO – PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD.....	15
1.1. Qué hace la CRC/Quiénes Somos.....	15
1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025.....	15
1.2.1. Misión.....	16
1.2.2. Visión.....	16
1.2.3. Propósito Superior.....	16
1.3. Resultados de Indicadores.....	17
1.3.1. Indicadores Estratégicos.....	17
1.3.2. Indicadores de Gestión.....	18
1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad.....	19
2. PROCESO MISIONAL.....	21
2.1. RESULTADOS REGULATORIOS.....	21
2.1.1. Mercados y Competencia.....	21
2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias.....	31
2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria.....	39
2.1.4. Gestión de Grupos de valor.....	44
2.1.5. Fortalecimiento institucional.....	46
2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES.....	47
2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital.....	47
2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites.....	48
2.2.3. Gestión respecto de la Actividad legislativa Congreso de la República ...	51
2.2.4. Gestión Nacional e Internacional.....	51
2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor.....	52
2.2.6. Logros.....	53
2.2.7. Retos.....	56
2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	57
2.3.1. Defensa judicial.....	57

2.3.2. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones	60
2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.....	62
2.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	63
2.4.1. Aulas de Innovación	63
2.4.2. Aula CRC.....	65
2.4.3. Logros	66
2.4.4. Retos	66
2.5. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS	67
2.5.1. Logros	72
2.5.2. Retos	73
3. PROCESOS DE APOYO	74
3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	74
3.1.1. Gobierno Digital.....	75
3.1.2. Seguridad Digital	76
3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica	77
3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información	78
3.1.5. Logros	82
3.1.6. Retos.....	83
3.2. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	83
3.2.1..... Logros	89
3.2.2..... Retos	90
3.3. GESTIÓN FINANCIERA	92
3.3.1. Gestión de Ingresos CRC 2022	92
3.3.2. Gestión de Ingresos CRC 2023	93
3.3.3. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2022	93
3.3.4. Presupuesto y ejecución presupuestal 2023.....	97
Ejecución presupuestal al 28 febrero 2023	97
3.3.5. Contabilidad (Estados Financieros a 31/12/2022).....	99

3.3.6. Propiedad, Planta y Equipo.....	99
3.3.7. Austeridad del gasto	100
3.3.8. Logros	100
3.3.9. Retos	100
3.4. FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA CRC A TRAVÉS DE LA ADECUACIÓN DE SUS OFICINAS.....	101
3.4.1. Logros	101
3.4.2. Retos.....	102
3.5. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	102
3.5.1. Estado actual – Contratación 2022 – 2023.....	102
3.5.2. Logros	104
3.5.3. Retos.....	104
4. PROCESOS DE EVALUACIÓN	105
4.1.1. Gestión del Riesgo	105
4.1.2. Planes de Mejoramiento	105
4.1.3. Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2021.....	106
4.1.4. Reglamentos y Manuales.....	107

Índice de Tablas

Tabla 1. Seguimiento Indicadores Estratégicos 2022	18
Tabla 2. Resultados Plan de Acción CRC 2022.....	19
Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta marzo de 2022 a febrero de 2023	50
Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites	50
Tabla 5. Crecimiento de usuarios en redes sociales	54
Tabla 6. Actos administrativos expedidos	61
Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2022	61
Tabla 8. Total de recursos publicados en Postdata según tipo	68
Tabla 9. Resultados de la Valoración de la CRC en 2022	85
Tabla 10. Planta de personal de la CRC	86
Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2022	86
Tabla 12. Disponibilidad de personal de la CRC a 28 de febrero de 2023.....	88
Tabla 13. Presupuesto apropiado 2022.....	93
Tabla 14. Desagregación presupuestal 2022.....	94
Tabla 15. Ejecución presupuestal 2022.....	96
Tabla 16. Presupuesto apropiado 2023.....	97
Tabla 17. Ejecución presupuestal a 28 de febrero de 2023.....	98
Tabla 18. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2022	99
Tabla 19. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2022	99
Tabla 20. Distribución de recursos por modalidad de contratación	102
Tabla 21. Seguimiento a Planes de Mejoramiento CRC a 28 de Febrero de 2023.....	106

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control	58
Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial	59
Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido.....	59
Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos.....	68
Gráfica 5. Batería de indicadores para el análisis de competencia	71
Gráfica 6. Cantidad de visitas únicas a Postdata. Enero 2021 a diciembre 2022	72
Gráfica 7. Ejecución Presupuesto de inversión 2022	74
Gráfica 8. Presupuesto de inversión 2023	75
Gráfica 9. Índice de Gobierno Digital.....	76
Gráfica 11. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación	103

Índice de Imágenes

Imagen 1. Plan Estratégico CRC	16
Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos	17
Imagen 3. Piezas Audiovisuales	54
Imagen 4. Piezas gráficas	55
Imagen 5. Aulas de innovación 2022.....	64
Imagen 6. Premiación del Data Jam CRC 2022.....	69
Imagen 7. Comparador de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones.....	70
Imagen 8. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2021	72
Imagen 9. Portal de Trámites CRC	80
Imagen 10. Gestión del Talento Humano.....	84
Imagen 11. Certification Great Place To Work.....	85
Imagen 12. Espacios CRC	89

Anexos

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión	108
Anexo 2. Procesos judiciales activos.....	110
Anexo 3. Decisiones proferidas en primera instancia de Solución de Controversias.....	114
Anexo 4. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de desconexiones	116
Anexo 5. Decisiones proferidas en primera instancia de desconexiones.....	117
Anexo 6. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de Solución de Controversias	122
Anexo 7. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones	123
Anexo 8. Reglamentos y Manuales.....	126



PRESENTACIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, en el marco de las funciones asignadas por la Ley¹, ha venido implementando acciones en las diferentes dimensiones de Mejora Regulatoria, tomando recomendaciones, principios y herramientas que otros reguladores de la región y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) han dispuesto, lo que le ha permitido posicionarse como una Entidad referente a nivel nacional e internacional.

Durante el 2022, partir de su experiencia en diferentes pruebas piloto adelantadas desde el 2016, con el objetivo de robustecer los análisis, aumentar la participación de los grupos de valor en el desarrollo de proyectos y simplificar el marco regulatorio vigente, formalizó la política de mejora regulatoria² que involucra cinco pilares: i) Agenda regulatoria, como principio de planeación estratégica que responde a criterios de transparencia y objetividad , (ii) Simplificación del marco regulatorio, con el fin de contar con un marco eficiente, simple, claro, que reconozca los cambios del mercado y de la tecnología; (iii) Conocimiento del ecosistema, el cual busca conocer los mercados regulados, las dinámicas que se generan y las novedades que se producen a través del análisis de la información; (iv) Metodologías innovadoras de regulación que permita la interacción con la industria para expedir regulación más eficiente y (v) Aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo que refiere a estudios de impacto de la regulación ex ante.

La implementación paulatina de dichos mecanismos dentro de los procesos de la Entidad permitió a la Comisión fortalecer su procedimiento interno de diseño y desarrollo de la regulación, aportando mayor transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad para mejorar la calidad de la regulación expedida con la aplicación de herramientas innovadoras en beneficio de los usuarios y la industria. Sin duda, la definición e implementación de la Política de Mejora Regulatoria es un gran logro para la Comisión, que fue por segunda vez reconocido por el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco del concurso de buenas prácticas regulatorias en Colombia, otorgándole a la Entidad cuatro reconocimientos así: el primer puesto en la categoría “Adopción Institucional de la Política”, y segundo puesto en “Evaluación Ex Post”, “Consulta pública y participación” y “Simplificación administrativa e Innovación Regulatoria”.

En este marco, el presente informe registra los logros de la Entidad durante mi periodo como Directora Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en el que es importante resaltar el trabajo

¹ De conformidad con las Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establecidas en el artículo 19 de la Ley la Ley 1978 de 2019 “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones”, artículo 309 acceso a las TIC y despliegue de la infraestructura de la Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad.” y; lo dispuesto en la Ley 2108 de 2021 “Ley de internet como servicio público esencial y universal” o “por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

² <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

de algunas iniciativas como la actualización integral al Régimen de Calidad³ de los servicios de Telecomunicaciones incorporando mejoras significativas que responden a la realidad actual de prestación de los servicios de voz y datos (fijos y móviles), y de televisión, en procura del bienestar de todos los colombianos, especialmente de aquellos que habitan zonas rurales y apartadas.

Así mismo, como parte del trabajo constante de la CRC en pro de proteger los derechos de los usuarios de comunicaciones y promover la competencia y la inversión, actualizamos los cargos de acceso a redes móviles, las tarifas de Roaming Automático Nacional y las tarifas de operación móvil virtual⁴. La expedición de la medida redujo en 37% los cargos que deben pagar por terminar llamadas en la red de otros operadores y 32% la remuneración de roaming por medio de la cual un operador puede prestar servicios en zonas donde no tenga cobertura con red propia. Esta medida se basó en un análisis de costos eficientes que reconoce las actuales dinámicas de los mercados y la evolución tecnológica de las redes en el país.

Igualmente, siguiendo las directrices de la Ley 2108 de 2021, la cual declaró el Internet como un servicio público esencial, se estableció un paquete de medidas regulatorias diferenciales⁵, dirigidas a operadores de Internet fijo residencial con menos de 30 mil conexiones, que ofrecen sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. Mediante dichas medidas facilitamos la prestación e impulsamos la masificación del servicio de Internet fijo en Colombia beneficiando a cerca de 5.8 millones de hogares.

Por otro lado, y conscientes de la importancia del rol de la Comisión para promover el despliegue de la infraestructura, continuamos trabajando en la asesoría y apoyo a las autoridades territoriales para la eliminación de barreras normativas que impiden el despliegue de la infraestructura TIC en ciudades y municipios. Como resultado de este trabajo, acreditamos 204 municipios como libres de barreras para el despliegue de infraestructura, alcanzando un total de 782 certificados a febrero de 2023.

Otro logro que resulta importante mencionar, es la adopción el Sandbox Regulatorio para el sector de Contenidos Audiovisuales⁶ con el propósito de experimentar nuevos productos, servicios o soluciones en beneficio de las audiencias del país. Para ello establecimos las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio dirigido a los operadores y licenciatarios del servicio de televisión en Colombia, así como otros agentes interesados en temáticas relacionadas con Contenidos Audiovisuales para incentivar y promover el pluralismo y la imparcialidad informativa, los derechos de los televidentes y la participación ciudadana en temas que puedan afectar a las audiencias.

³ Resolución CRC 6890 de 2022 "Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

⁴ Resolución CRC 7007 de 2022 "Por la cual se modifican las condiciones de remuneración de los servicios móviles definidas en los capítulos III, VII y XVI del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

⁵ Resolución CRC 6755 de 2022 "Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones"

⁶ Resolución CRC 7018 de 2022 "Por la cual se adiciona el Título XVII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES a la Resolución CRC 5050 de 2016"

Respecto al desarrollo y la modernización sector postal, se expidieron medidas con las que se equiparan las condiciones de competencia en el mercado de envíos masivos⁷ del cual hacen parte las empresas de mensajería expresa, el Operador Postal Oficial y otras alternativas digitales. Esta decisión, reconoce e incentiva las nuevas dinámicas tecnológicas del mercado para impulsar mayores eficiencias en la operación, en pro del bienestar de los consumidores y permite una transición gradual y ordenada del mercado hacia precios más bajos, en línea con el plan de modernización del sector postal formulado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC.

Ahora bien, respecto a estudios desarrollamos y publicamos diferentes documentos como insumo para el ejercicio propio de nuestras funciones, entre los cuales están: i. *El monitoreo de tendencias tecnológicas 2022* que presenta la evolución de tecnologías emergentes y datos relevantes, así como información de los cambios en los hábitos de consumo dadas estas tecnologías, abarcando temas de servicios TIC, postal y audiovisual que permita mantener actualizado el conocimiento del sector; ii. *Estado de la Neutralidad de Red en Colombia 2021*, el cual da a conocer el contexto nacional e internacional de la regulación y analiza las condiciones asociadas a medidas vigentes en torno a la neutralidad de red en el país; iii. *Estudio de representaciones sociales en la televisión abierta colombiana*; en el que se identificaron los roles que se le asignan en los contenidos en televisión a las mujeres, las personas con discapacidad y las que pertenecen al sector rural; iv. *Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva*, que permite conocer la percepción de esta población respecto al acceso al servicio de televisión, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores; v. *el estudio de riesgos al pluralismo 2022*, con este barómetro la CRC fortalece su estrategia de estudios a la industria audiovisual en Colombia, el cual permite conocer información periódica u análisis comparativos sobre la evolución de la oferta y la pluralidad de los contenidos en el servicio de televisión. y; vi. *el Diagnóstico del Sector de Radiodifusión Sonora e Identificación de Necesidades Regulatorias*, que caracteriza el sector en el país, incluyendo una descripción de la cadena de valor y de la interacción de los agentes. Así mismo, presenta un conjunto de potenciales iniciativas regulatorias estructuradas en cuatro ejes: acceso al mercado y regulación; audiencia y producción de contenidos; modelos de negocio y nuevas plataformas.

Entre otras actividades misionales se resalta la estrategia de datos abiertos de la CRC, la cual busca garantizar el acceso a la información pública de la Entidad, generando estrategias de apertura, el uso de datos con calidad, representados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado. Sobre esta estrategia de datos es importante destacar a febrero de 2023:

⁷ Resolución 6577 de 2022 “Por la cual se fijan las tarifas mínimas minoristas y de interconexión entre operadores postales para la prestación de servicios de Mensajería Expresa y Correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones”

- (i) La consolidación de la plataforma Postdata, a través de la publicación y actualización de 171 conjuntos de datos⁸ para consulta y descarga de los ciudadanos, de 32 tableros interactivos⁹, los cuales muestran de forma gráfica e interactiva los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales, y de 69 Data Flash¹⁰, con información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales; y
- (ii) La puesta en marcha de un comparador de tarifas de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción) abierto al público, cuyo objetivo es facilitar y empoderar a los usuarios al momento de escoger sus planes y paquetes de servicios móviles y fijos.

Así mismo, se implementaron las iniciativas de gestión de conocimiento e innovación denominadas "Aulas de Innovación" y "Aula CRC" los cuales son espacios para potenciar las habilidades digitales y la interacción con los agentes regulados, los entes territoriales y la ciudadanía.

A nivel interno y durante mi gestión *Great Place To Work*, confirmó su reconocimiento a la CRC, por lograr un estadio "Muy sobresaliente", señalando que la Entidad ha adoptado políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional. Igualmente, al cierre de la vigencia fiscal 2022 la CRC obtuvo una ejecución presupuestal del 95% del total de los recursos apropiados por la Entidad, logrando ejecutar el 99% de los recursos de inversión y el 92% los recursos asignados para funcionamiento.

De igual manera, durante el primer semestre de 2022, se realizó la auditoría a la gestión de la Entidad, por parte de la Contraloría General de la República, obteniendo como resultado el fenecimiento de la cuenta fiscal para la vigencia 2021, lo que evidencia la efectiva ejecución de los recursos públicos asignados. En el marco de la política de transparencia y lucha contra la corrupción, la CRC adelantó todos los ejercicios de rendición de cuentas, informes, reportes y publicaciones con el objeto de brindar transparencia frente a sus grupos de valor y al sector garantizando así la participación en la toma de decisiones de la Entidad.

El 2022 ha sido un año de retos importantes para la Comisión, que incluyó un trabajo intenso con la industria y con la ciudadanía, así como exigió de la reformulación de procesos e implementación de herramientas de mejora regulatoria como elemento fundamental en el desarrollo de cada uno los proyectos mencionados anteriormente, promoviendo de esta forma propuestas y decisiones regulatorias eficientes las cuales construyen un ambiente propicio para la innovación, la inversión y al mismo tiempo para la protección de los derechos de la ciudadanía.

Al incorporar los cinco pilares de mejora regulatoria en el sistema de gestión y operación de la Entidad, la Comisión se compromete a trabajar de forma constante para mejorar la eficacia, eficiencia y

⁸ 22 nuevos entre marzo de 2022 y febrero de 2023

⁹ 9 nuevos entre marzo de 2022 y febrero de 2023

¹⁰ 27 nuevos entre marzo de 2022 y febrero de 2023.

transparencias de sus medidas regulatorias, que promueva un ambiente de confianza entre los actores relevante de los sectores regulados.

Agradezco el compromiso, el trabajo técnico y administrativo adelantado por el equipo de trabajo de la Comisión durante el periodo en el que me he desempeñado como Directora Ejecutiva, a mis compañeros Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones; así como a los Comisionados de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales por sus lineamientos estratégicos, corporativos y dedicación que permite entregarle hoy al sector y la ciudadanía estos logros y avances alcanzados por la Entidad durante el periodo de marzo 2022 a febrero de 2023.

PAOLA BONILLA CASTAÑO
Directora Ejecutiva CRC
Marzo 2022 – Febrero 2023



INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión de la Dirección Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se elabora en el marco de lo establecido en la Ley 951 de 2005 por la cual “se crea el acta de informe de gestión”, la circular 011 de 2006 y las resoluciones 6289 de 2011 y 6445 de 2012 expedidas por la Contraloría General de la República y la directiva 06 de 2007 de la Procuraduría General de Nación, señalando los avances en la gestión misional, de recursos financieros, humanos y administrativos asignados para el ejercicio de sus funciones.

Así mismo, compila los logros y retos más significativos que alcanzó la Entidad para el periodo comprendido entre marzo de 2022 y febrero de 2023. Este ha sido construido de acuerdo con los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional CRC 2021 - 2025, la Agenda Regulatoria 2022 – 2023, el Plan de Acción institucional, los indicadores y la ejecución presupuestal; instrumentos que contienen las apuestas estratégicas y las metas a las que se comprometieron las distintas dependencias para la consecución de los objetivos y su misionalidad.

El contenido del informe se desarrolla por productos y servicios de acuerdo con la oferta institucional y enmarcados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su asociación con los objetivos institucionales. Así, el presente informe se encuentra dividido en 4 secciones: la primera denominada “**Procesos Estratégicos**” en el cual se detallan las apuestas estratégicas de la CRC, avances obtenidos en el Plan de Acción Institucional de la CRC para el 2022 y resultados de las metas de los indicadores.

En la segunda sección “**Procesos Misionales**” se detallan los principales resultados de los seis (6) procesos asociados al cumplimiento de las funciones estratégicas de la Entidad, abordando logros y retos de los procesos de Gestión de la Política Regulatoria, Gestión del Conocimiento y la Innovación; Gestión de Datos de los Sectores Regulados; Relacionamiento con Grupos de Valor y las actividades asociadas a la Asesoría Jurídica y Solución de Controversias

La tercera sección “**Procesos de Apoyo**” relaciona los avances principales en gestión de Tecnologías y Sistemas de Información; Talento Humano, Gestión Contractual y Gestión Financiera, donde se reporta el estado de los recursos.

Finalmente, en la sección 4 “**Procesos de Evaluación**” presenta los resultados de los mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión de la Comisión, gestión del riesgo, planes de mejoramiento, manuales y reglamentos vigentes del Sistema Integrado de Gestión implementado dentro de la CRC.

1. PROCESO – PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

1.1. Qué hace la CRC/Quiénes Somos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la CRC es el instrumento de gestión que proyecta el direccionamiento estratégico de la Entidad y que, a través de los objetivos definidos, se articulan los grupos internos de trabajo, en pro del logro de las metas institucionales. Para alcanzar las declaraciones de valor de la Comisión, el PEI se encuentra estructurado en cinco pilares estratégicos, de los cuales tres fijan las prioridades de la Entidad en el cumplimiento de sus funciones y su misionalidad y dos involucran de manera transversal todas las actividades de la Comisión.



Imagen 1. Plan Estratégico CRC

Propósito Superior: Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.		
Misión: Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.		
Visión 2025: Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país		
P1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias	P2. Gestión de grupos de valor	P3. Mercado y competencia
<p>O1. Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, y la prestación de servicios con condiciones de calidad</p> <p>O2. Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias</p> <p>O3. Promover la apropiación del marco regulatorio y la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias</p>	<p>O4. Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales</p> <p>O5. Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados</p>	<p>O6. Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes</p> <p>O7. Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad</p> <p>O8. Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna</p>
P4. Innovación y mejora regulatoria		
<p>O9. Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones</p>	<p>O10. Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente que involucre, de manera activa, a todos los grupos interesados en su diseño, construcción, divulgación y comunicación</p>	<p>O11. Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice su disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad.</p>
P5. Fortalecimiento institucional		
<p>O12. Generar un ambiente y cultura organizacional que propicie la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la entidad</p>	<p>O13. Fomentar la eficiencia, agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales</p>	<p>O14. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados a la estrategia de la misma.</p>

Fuente: CRC, Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

1.2.1. Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

1.2.2. Visión

Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

1.2.3. Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

1.3. Resultados de Indicadores

1.3.1. Indicadores Estratégicos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), tiene como instrumento de planeación el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 en el cual se definen los lineamientos que permiten orientar la gestión institucional para alcanzar los objetivos, apoyar la toma de decisiones, y adaptarse a los cambios y necesidades del entorno.

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos, la CRC realiza su medición y seguimiento a través de 16 indicadores estratégicos, a los cuales se les realiza monitoreo, de acuerdo con los criterios de medición establecidos en el PEI y las hojas de vida de los indicadores, las cuales contemplan una estructura estandarizada a fin de facilitar un enfoque sistemático del seguimiento y monitoreo realizado por la Dirección Ejecutiva.

Conforme a los criterios y lineamientos definidos, a continuación, se presentan los resultados compilados de la medición realizada con corte a 31 de diciembre de 2022

Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos



Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores estratégicos CRC 2022

1.3.2. Indicadores de Gestión

La Comisión cuenta con una batería de 97 indicadores dirigidos a monitorear la gestión de la Entidad por procesos y productos. De ellos, 52 refieren mediciones de eficacia, 21 de eficiencia y 24 de efectividad, los cuales se evalúan trimestral, semestral y anualmente, acorde a la periodicidad definida en las hojas de vida de cada indicador.

El seguimiento y monitoreo está en cabeza del Grupo Interno de Trabajo de Planeación Estratégica, que durante el 2022 diseñó e implementó una herramienta de seguimiento que permite tener información detallada tanto de información cuantitativa relacionando: estado, tipología, rangos de tolerancia, metas del indicador, así como, observaciones cualitativas registradas por los responsables de la medición a fin de brindar información clara y específica a la alta Dirección para la toma de decisiones.

A continuación, se presentan los principales resultados desagregado por proceso, tipología de indicador, porcentaje de cumplimiento del último informe de seguimiento a los indicadores estratégicos con corte a 31 de diciembre de 2022:

Tabla 1. Seguimiento Indicadores Estratégicos 2022

Indicadores				Porcentaje de cumplimiento promedio			
Proceso	Cantidad	Porcentaje	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total	
1	Gestión Estratégica	3	3,09%	100%	100 00%	N/A	100%
2	Gestión Organizacional	10	10,31%	100%	100 00%	100,00%	100%
3	Seguimiento Evaluación	9	9,28%	100%	100 00%	100,00%	100%
4	Evaluación Independiente	4	4,12%	100%	N/A	N/A	100%
5	Gestión del Conocimiento y la Innovación	3	3,09%	100%	N A	N A	100%
6	Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	5	5,15%	100%	N A	100,00%	100%
7	Gestión de la Política Regulatoria	4	4,12%	100%	N/A	N/A	100%
8	Pluralismo Informativo	2	2,06%	100%	N/A	N A	100%
9	Actuaciones particulares de acceso-interconexión despliegue	5	5,15%	N/A	100,00%	100,00%	100%
10	Relacionamiento con Grupos de Valor	23	23,71%	100%	100 00%	100,00%	100%
11	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	7	7,22%	100%	100 00%	100,00%	100%
12	Gestión Documental	1	1, 03%	100%	N/A	N A	100%
13	Gestión Financiera	2	2,06%	100%	100,00%	N/A	100%
14	Gestión del Talento Humano	9	9,28%	100%	100,00%	100,00%	100%
15	Gestión Jurídica	1	1, 03%	100%	N/A	N A	100%

Indicadores				Porcentaje de cumplimiento promedio			
Proceso		Cantidad	Porcentaje	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total
16	Gestión Contractual	1	1,03%	100%	N/A	N/A	100%
17	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	8	8,25%	93%	N/A	N/A	93,3%
TOTAL		97	100,00%	98,84%	100,00%	100,00%	99,61%

Fuente: CRC, Herramienta de Seguimiento – Indicadores CRC 2022

En el siguiente enlace se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores de gestión: https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Indicadores-CRC-2022-Seguimiento-IV.pdf

1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad

El Plan de Acción es la herramienta gerencial que facilita el seguimiento y control de los principales pilares Estratégicos del funcionamiento integral de la CRC, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como al cumplimiento de la Misión de la Entidad.

La CRC construyó su plan de acción 2022, de acuerdo con el procedimiento institucional P-1307 "Procedimiento Plan de Acción", articulando las actividades con las 7 dimensiones y 19 políticas de gestión y desempeño institucional de MIPG; los 5 pilares y 14 objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 y los planes institucionales establecidos en el Decreto 612 de 2018.

En cumplimiento de la normatividad asociada a este Plan de Acción, y luego de su revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la CRC, se publicó el 31 de enero de 2022, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en conjunto con todos los planes y documentos asociados a este, los cuales fueron objeto de monitoreo trimestral por la dirección ejecutiva de la Entidad.

Así, al finalizar la vigencia 2022, el informe de cierre del plan señala un cumplimiento de 99,71% de las actividades propuestas en este. El detalle de ejecución por cada una de las dimensiones del plan se presenta a continuación:

Tabla 2. Resultados Plan de Acción CRC 2022

Dimensión	Seguimiento 2022		
	Avance Real	Esperado	Variación
1. Talento Humano	100,00%	100,00%	0,00%

Dimensión	Seguimiento 2022		
	Avance Real	Esperado	Variación
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,00%	100,00%	0,00%
3. Gestión con valores para resultados	100,00%	100,00%	0,00%
4. Evaluación de resultados	100,00%	100,00%	0,00%
5. Información y comunicación	100,00%	100,00%	0,00%
6. Gestión del conocimiento y la innovación	100,00%	100,00%	0,00%
7. Control interno	98,00%	100,00%	-2,00%
Cumplimiento del Plan	99,71%	100,00%	-0,29%

Fuente: CRC, Elaboración propia

2. PROCESO MISIONAL

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, la CRC define anualmente su Agenda Regulatoria, en donde se incluyen las temáticas que serán abordadas en ejercicio de sus funciones. La Agenda Regulatoria es una de las herramientas con las que cuenta la Entidad para la planificación sectorial a mediano plazo y, dado su carácter participativo y de transparencia, se constituye en uno de los pilares fundamentales de la mejora regulatoria. Los proyectos y actividades indicados están encaminados a los principales temas identificados para contribuir al desarrollo de la misión y visión de la CRC, alineados con la planeación estratégica y atendiendo, de esta manera, las principales necesidades y desafíos de los sectores regulados.

La Agenda Regulatoria 2022 – 2023, incluyó 24 iniciativas – entre proyectos y estudios regulatorios – que se enmarcan en los cinco (5) pilares estratégicos de la Entidad y que se articulan con la política sectorial y la política pública así:

- I. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias (33%).
- II. Mercados y competencia (50%).
- III. Innovación y mejora regulatoria (13%).
- IV. Gestión de grupos de valor (4%).
- V. Fortalecimiento Institucional.

Los proyectos y actividades adelantados se enmarcaron en los diferentes pilares de la política de mejora regulatoria definida por la Entidad, así como en la aplicación de las mejores prácticas en la materia, tal y como se mencionó anteriormente.

2.1. RESULTADOS REGULATORIOS

2.1.1. Mercados y Competencia

2.1.1.1. Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso

Objetivo	Establecer medidas regulatorias diferenciales dirigidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de 30 mil usuarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021.
Fecha de Inicio	Septiembre de 2021
Actividades /Logros	La CRC inició el desarrollo de esta iniciativa, teniendo en cuenta el plazo perentorio de diez (10) meses definidos en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 -incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021-, para que esta entidad estableciera un paquete de medidas regulatorias diferenciales a proveedores que

	<p>tengan menos de 30 mil usuarios y provean el servicio de internet fijo en zonas apartadas y de difícil acceso.</p> <p>Con esta medida la CRC propende por generar incentivos que faciliten la prestación del servicio de acceso a Internet fijo a más colombianos en los 32 departamentos del país, a través de la flexibilización de algunas obligaciones regulatorias relacionadas con atención al usuario, compensación, medición de indicadores y reportes de información, contribuyendo de esta manera a la reducción de costos operativos y administrativos que los pequeños proveedores podrán invertir en el despliegue de su infraestructura en estas zonas, así como en el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.</p> <p>A partir de los análisis realizados por la CRC, así como de la información obtenida en la consulta sectorial realizada entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021, se identificaron las potenciales temáticas de intervención a partir de las cuales generar las medidas diferenciales que ordena la ley, con base en lo cual se elaboró el documento de alternativas regulatorias. Posteriormente, a partir de las observaciones y comentarios del sector a este documento, la CRC llevó a cabo análisis y estudios adicionales que tuvieron como resultado la publicación de la propuesta regulatoria el 5 de abril de 2022. Posteriormente, el 26 de mayo de 2022 fue publicada la resolución definitiva en la cual se tuvieron en cuenta los comentarios recibidos en el proceso de socialización.</p>
Publicación	Resolución CRC 6755 de 2022. Documento de respuesta a comentarios.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7

2.1.1.2. Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones

Objetivo	Reducir obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia a través de la identificación y evaluación de alternativas regulatorias en materia de compartición de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector de telecomunicaciones.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	Durante la vigencia 2022, en el mes de abril se publicó el documento de alternativas regulatorias, donde, a partir del estudio de siete nodos temáticos relevantes, se sometieron a discusión sectorial las opciones de medidas tendientes a resolver el problema identificado y sus causas asociadas. En esta etapa se recibieron y procesaron los comentarios de los agentes interesados entre gremios, PRST, operadores de energía eléctrica y autoridades gubernamentales del orden nacional y municipal.

	Posteriormente, en el mes de septiembre fue publicada la propuesta regulatoria, la cual fue desarrollada con el fin de atender un total de 9 conjuntos de problemáticas. En esta etapa se recibieron comentarios de más de 40 agentes, los cuales vienen siendo analizados de cara a la adopción de la decisión final, la cual se estima tener lista para el segundo trimestre de 2023.
Publicación	Documento de alternativas regulatorias. Documento soporte de la propuesta regulatoria y proyecto de resolución.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b

2.1.1.3. Precisiones al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL

Objetivo	Realizar las precisiones al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, que desde el punto de vista práctico de la construcción y certificación de cumplimiento son requeridas para facilitar la implementación y adopción de dicho reglamento.
Fecha de Inicio	Enero de 2022
Actividades /Logros	La necesidad de realizar precisiones en el RITEL fue resultado del seguimiento a la implementación del reglamento y el desarrollo de mesas de trabajo con organismos de certificación. Estas precisiones se enfocaron en detallar y/o aclarar las condiciones de aplicación del reglamento, sin llegar a modificar las condiciones previamente establecidas y su finalidad es garantizar que las redes soportan los servicios fijos de telecomunicaciones cuenten con espacio suficiente para ser instalados en las propiedades cuyo uso sea vivienda que responden al régimen de propiedad horizontal, y permitir la libre elección de los servicios y su respectivo prestador por parte del usuario.
Publicación	Resolución CRC 6771 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-8a

2.1.1.4. Análisis del mercado de servicios de envíos postales masivos

Objetivo	Realizar el análisis de competencia del mercado relevante de envíos masivos, así como la consecuente revisión de las medidas regulatorias vigentes, para su eventual modificación o actualización, según corresponda.
Fecha de Inicio	Enero de 2020
Actividades /Logros	Con el propósito de contribuir con el desarrollo y la modernización del sector postal en Colombia, la CRC estableció medidas tendientes a equiparar las condiciones de competencia en el mercado de envíos masivos, del cual hacen parte las empresas de mensajería expresa, el Operador Postal Oficial y otras alternativas digitales, así como impulsar mayores eficiencias en la operación, en pro del bienestar de los consumidores y permitir una transición gradual y ordenada del mercado hacia

	<p>precios más bajos. Adicionalmente, las decisiones adoptadas se articulan con la actualización del marco regulatorio del sector postal, contenido en el plan de modernización del sector postal formulado por el Ministerio TIC.</p> <p>Es así como, se estableció la misma tarifa mínima para envíos masivos del servicio de mensajería y del servicio de correo que se realicen entre diferentes ciudades. Por otra parte, para envíos dentro de la misma ciudad, se fijó una tarifa mínima para el servicio de correo masivo, así como una disminución gradual de la tarifa mínima para el servicio de mensajería masiva, de manera que a enero de 2025 ambas tarifas sean iguales</p>
Publicación	Resolución CRC 6577 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7

2.1.1.5. Estudio sobre servicios de comunicaciones móviles

Objetivo	Realizar un estudio integral, tanto cualitativo como cuantitativo, sobre usos, hábitos, preferencias y experiencia del usuario con respecto al consumo de servicios de comunicaciones móviles en Colombia.
Fecha de Inicio	Marzo de 2022
Actividades /Logros	<p>A través de la contratación de una consultoría se obtuvo información que servirá de insumo en el análisis de estos servicios, para la elaboración del estudio, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizaron 5.004 encuestas efectivas aplicando el instrumento de hábitos de consumo y uso y, se realizaron un total de 2.589 encuestas aplicando la metodología <i>conjoint</i> con las 32 tarjetas de planes tarifarios y el formulario de contexto. - El consultor elaboró los informes con los resultados de (i) la encuesta de hábitos y usos, a partir de la cual se realizó la medición cualitativa de la experiencia de los usuarios con respecto a los servicios de comunicaciones móviles, y (ii) del análisis <i>conjoint</i>, dentro del cual se identificaron y analizaron los factores que determinan las decisiones de consumo de los servicios de comunicaciones móviles y de los servicios alternativos. - Se obtuvieron las Bases de Datos con los resultados finales del estudio de hábitos y usos (40MB) y del estudio <i>conjoint</i> (879MB). <p>Se estima presentar los resultados de este estudio en el cuarto trimestre de 2023.</p>
Publicación	No aplica.
Enlace	No aplica.

2.1.1.6. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

Objetivo	Caracterizar el sector de radiodifusión sonora identificando las necesidades regulatorias del sector.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	<p>La CRC adelantó el estudio diagnóstico que permitió contar con la caracterización del sector de radiodifusión sonora, su cadena de valor actualizada, la identificación de tendencias tecnológicas en otros países y la identificación de las principales necesidades que, desde el punto de vista regulatorio y aquellas evidenciadas por los agentes del sector, pudieran ser abordadas para seguir impulsando el desarrollo de estos servicios en Colombia.</p> <p>A partir del estudio adelantado en el segundo semestre de 2021, el documento ejecutivo de la CRC incluyó recomendaciones de posibles líneas de acción futuras para CRC, así como recomendaciones a Ministerio TIC como entidad competente en este sector. El estudio y el informe ejecutivo fueron presentados en un evento de socialización de resultados en julio de 2022 en modalidad híbrida, contando con más de 300 asistentes presenciales y virtuales de emisoras de diversas zonas del país.</p> <p>En el segundo semestre del 2022 se convocaron mesas de trabajo que contaron con la participación de los radiodifusores y representantes de los fabricantes de equipos terminales móviles, a fin de abordar y verificar el estado real de la activación del chip FM en los dispositivos disponibles en el país, identificando que los equipos de gama media y baja cuentan con recepción habilitada según fue informado por los fabricantes en dichos espacios.</p>
Publicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Webinar de Socialización del trabajo que se desarrolla en el marco del Estudio del Sector de Radiodifusión Sonora. Septiembre 2021. 2. Socialización de resultados del estudio. 3. Informe consolidado final del estudio de radiodifusión. UT Econometría BlueNote Consulting. 4. Documento informe ejecutivo CRC 2022.
Enlaces	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://www.youtube.com/watch?v=W3f3JpAJiAY&t=5s 2. https://www.youtube.com/watch?v=iHg3gbm4Jl4 3. https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-estudio-sobre-sector-radiodifusion-sonora-en-colombia 4. https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-diagnostico-sector-radiodifusion-sonora-e-identificacion

2.1.1.7. Observatorio de Inversión en el sector TIC

Objetivo	Medición y monitoreo periódico del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las entidades públicas del orden nacional en infraestructura de telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización.
Fecha de Inicio	Enero de 2020
Actividades /Logros	<p>Reportes periódicos mediante los cuales se facilita el acceso a información histórica de la inversión anual en telecomunicaciones, como un valioso insumo para la elaboración de estudios de seguimiento al sector que apoye la toma de decisiones regulatorias y de política pública que respondan a las necesidades de la industria y los usuarios.</p> <p>Estas publicaciones incluyen además la inversión en espectro radioeléctrico por parte de los proveedores de los servicios, así como la realizada por las entidades públicas del sector (MinTIC y RTVC) en la ampliación de cobertura, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Durante el año 2022 se desarrollaron actividades de recopilación de información, validación, mesas de trabajo con los operadores incluidos en la medición, y procesamiento y cálculo de los indicadores de inversión. Finalmente, el 12 de diciembre de 2022, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2021.</p>
Publicación	Micrositio del observatorio en Postdata Data Flash 2022-027
Enlace	https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-027-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones

2.1.1.8. Revisión de la definición de mercados de servicios fijos de telecomunicaciones

Objetivo	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas, con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla, con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1. y 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	<p>La CRC modificó el listado de mercados relevantes del Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la eliminación de la referencia a dos mercados minoristas y la actualización y renombramiento de otros seis (6) mercados minoristas con alcance municipal.</p> <p>En desarrollo de este proyecto se siguieron los lineamientos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se utilizaron como fuentes de</p>

	información primaria las encuestas de hábitos y usos de los servicios de comunicaciones fijos y de preferencias declaradas del análisis <i>conjoint</i> , realizada en 2021 por parte de la CRC. Además de ello, se analizaron las tendencias internacionales sobre la dinámica, definición y regulación de los mercados bajo estudio en otros países.
Publicación	Resolución CRC 6990 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3

2.1.1.9. Análisis de los mercados de televisión

Objetivo	Realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas y mayoristas de televisión, así como una revisión del marco normativo vigente con el fin de determinar potenciales barreras y oportunidades regulatorias para la promoción de la competencia en dichos mercados.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022
Actividades /Logros	El desarrollo de esta iniciativa está previsto a realizarse en dos fases. En la primera se adelantarán los análisis de competencia de los mercados minoristas de televisión multicanal; y en la segunda fase, se definirán los mercados relevantes mayoristas de televisión y se desarrollará el análisis de competencia de los mismos, con el fin de identificar si existen fallas de mercado que requieran la implementación de medidas regulatorias ex ante. En ese orden de ideas, en octubre de 2022 se publicó el documento de formulación del estudio en el que se dan a conocer los antecedentes, objetivos y alcance del estudio, y se abrió el espacio para la recepción de los comentarios al mismo por parte del sector y la ciudadanía. Así mismo, se adelantaron mesas de trabajo con diversos actores del sector, en las que se recabó información cualitativa para el desarrollo de las dos fases del estudio. La publicación de la propuesta regulatoria de este proyecto se tiene prevista para el tercer trimestre de 2023.
Publicación	Documento de formulación.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9

2.1.1.10. Revisión de los criterios de eficiencia del sector de las TIC y la medición de indicadores de la Sociedad de la Información

Objetivo	Contar con una batería de indicadores que permita medir de forma adecuada el estado y avances en la Sociedad de la Información en Colombia.
Fecha de Inicio	Agosto de 2022
Actividades /Logros	La CRC actualizó el listado, la descripción y la fuente de los indicadores para medir el estado y avances de la Sociedad de la Información en Colombia, pasando de 24

	<p>a 36 indicadores. Adicionalmente se establecieron mecanismos más expeditos de actualización, que permitirán mantener indicadores sectoriales que se ajusten a las dinámicas del sector y que, por tanto, midan de forma adecuada el estado y avances de la Sociedad de la Información.</p> <p>Esta identificación de indicadores adecuados y actualizados para medir el estado y avances de la Sociedad de la Información en Colombia con descripciones precisas, siguiendo estándares internacionales, estableciendo sus respectivas fuentes y permitiendo la comparación con otros países, obedece a criterios de simplificación y mejora normativa. Además, la publicación de esta información permitirá la realización de estudios e investigaciones sobre el desarrollo de las TIC en Colombia; así mismo, beneficiará a la industria como insumo para la toma de decisiones estratégicas; y al Estado para un desarrollo mejor informado de políticas públicas y regulatorias.</p>
Publicación	Resolución CRC 7009 de 2022. Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-11

2.1.1.11. Revisión de los esquemas de remuneración móvil

Objetivo	Revisar las condiciones de remuneración a nivel mayorista con el propósito de considerar las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles y su evolución tecnológica y determinar si dichas condiciones de remuneración se deben modificar, actualizar o complementar.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	<p>Actualizar las condiciones de remuneración entre los operadores de servicios móviles, con el propósito de dinamizar la competencia en dichos mercados, reconociendo los costos eficientes asociados a la prestación de servicios de comunicaciones y atendiendo las actuales dinámicas de los mercados y la evolución tecnológica de las redes, en beneficio de los usuarios.</p> <p>La medida adoptada entró en vigencia en enero de 2023, con una reducción inicial del orden del 37% en los cargos de interconexión entre operadores, que deben pagar por terminar llamadas en la red de otro operador, y del 32% de la remuneración de Roaming Automático Nacional, por medio del cual un operador puede prestar servicios en zonas donde no tenga cobertura con red propia. Estas tarifas continuarán disminuyendo de manera gradual hasta el año 2025. En cuanto a la Operación Móvil Virtual, la CRC modificó las condiciones de remuneración con el fin de actualizar los valores de acuerdo con el modelo de costos eficientes e incentivar la libre negociación entre empresas, así como la exploración de nuevos modelos de negocio.</p>

	La propuesta regulatoria elaborada por la Comisión se sometió a un amplio proceso de consulta pública en diferentes espacios de discusión con diversos agentes interesados, recibiendo contribuciones que aportaron a la construcción final de la medida, en apego a los principios de mejora normativa, transparencia y participación.
Publicación	Resolución CRC 7007 de 2022. Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2

2.1.1.12. Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador

Objetivo	Efectuar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas de acceso a Internet fijo, residencial y corporativo. Y adelantar la revisión del mercado mayorista portador, con el fin de identificar aguas arriba del servicio de Internet fijo si existen problemas de competencia que pudieran estar afectando la dinámica de esos mercados minoristas.
Fecha de Inicio	Agosto de 2021
Actividades /Logros	<p>Durante el segundo semestre de 2021 y en lo corrido del año 2022, la CRC adelantó requerimientos de información a los agentes de los mercados bajo análisis, mesas de trabajo, procesamiento de la información recopilada y de los datos disponibles en los reportes de información, con base en los cuales se desarrollaron los análisis de sustituibilidad y de competencia de los mercados bajo examen. Como resultado, en la propuesta regulatoria de este proyecto publicada en diciembre de 2022, se observó que existe una alta concentración en 34 mercados mayoristas portadores objeto de análisis, y que en gran parte de éstos el operador líder se encuentra verticalmente integrado, lo cual podría llegar a otorgarle un significativo poder de negociación y posibles ventajas competitivas, tanto en el mercado mayorista como en el minorista.</p> <p>Así mismo, se evidenció preliminarmente que existen barreras a la entrada significativas desde la óptica económica en estos mercados, y también que no se esperarían presiones competitivas que de manera natural cambien las condiciones de dichos mercados en el corto plazo, ni tampoco que estos problemas puedan ser resueltos a través del derecho de la competencia.</p> <p>A partir de lo anterior se propuso que los mercados portadores de los 34 municipios analizados se declaren sujetos a regulación ex ante, lo cual implica que en adelante la CRC pueda examinar caso a caso la dinámica de competencia en estos 34 mercados portadores, e identificar de manera particular posibles cuellos de botella o fallas de mercado que pudieran estar afectando a su vez el desempeño de los mercados minoristas y con ello el acceso efectivo de los usuarios de Internet fijo</p>

	en esas poblaciones, así como las medidas regulatorias aplicables, si a ello hay lugar.
Publicación	Documento soporte. Proyecto de resolución.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6

2.1.1.13. Despliegue de infraestructura – Acreditación de municipios libres de barreras

Objetivo	Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.
Fecha de Inicio	Marzo de 2016 – Actividad Continua
Actividades /Logros	<p>Dentro de la gestión misional que contribuye a mejorar condiciones de conectividad en el país, y en desarrollo del mandato establecido en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1755 de 2019, la CRC logró llegar a acreditar 782 municipios, es decir el 70.4% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura, a febrero de 2023. Se adelantó una estrategia articulada con el Ministerio TIC y su apoyo desde la Oficina de Fomento Regional para llegar de manera directa a las autoridades locales, y socializar los lineamientos del Código de Buenas prácticas para el despliegue que contiene los conceptos básicos de redes, telecomunicaciones y la normatividad nacional de diferentes entidades aplicable.</p> <p>Asimismo, se actualizó periódicamente el Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en las ciudades capitales, que evalúa aspectos tales como la existencia de normatividad específica para despliegue, la acreditación y los tiempos promedios de autorizaciones de instalaciones.</p> <p>Dentro de las cifras se puede destacar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 317 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío. • Los departamentos de Vichada (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, y Cundinamarca tiene 87 municipios acreditados (75% del departamento). • 33 municipios levantaron sus barreras al despliegue, al atender las recomendaciones del concepto emitido por la CRC.

	<ul style="list-style-type: none"> • 10 municipios acreditados previamente desarrollaron nueva normatividad y la presentaron a la CRC, la cual renovó su acreditación. • La barrera más común es la prohibición de instalación de infraestructura en algunas zonas de los municipios (zona residencial/urbana). • El departamento con mayor número de conceptos de barreras es Antioquia con 42 de sus 125 municipios.
Publicación	Se publican los conceptos expedidos, el índice de favorabilidad, y el código de buenas prácticas
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura

2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

2.1.2.1. Hoja de ruta de simplificación en materia de Televisión

Objetivo	Definir la lista de las temáticas en materia de televisión a analizar y actualizar en los próximos años, así como, su priorización.
Fecha de Inicio	Agosto de 2021
Actividades /Logros	Para adelantar la construcción de dicha hoja de ruta, durante el año 2022 la CRC realizó una consulta sectorial en la que se recibieron 145 observaciones de parte de diferentes agentes. Adicionalmente, se adelantó una revisión de las tendencias internacionales y de esta manera se identificaron y priorizaron las siguientes siete (7) temáticas a revisar: (i) Obligaciones de programación 2024 y obras nacionales, canales temáticos y su registro, (ii) Publicidad, (iii) Espacios institucionales y programas de interés, (iv) Obligaciones de TV por suscripción, (v) Repeticiones, (vi) Tecnologías para prestación del servicio y TDT y (vii) Televisión comunitaria. Con esta hoja de ruta y gracias a la consulta sectorial adelantada por la CRC, la Comisión identificó y priorizó las temáticas que serán objeto de revisión y simplificación en materia de televisión durante el año 2023, teniendo en cuenta que la simplificación de la regulación es un pilar fundamental de la política de mejora regulatoria frente a la necesidad de contar con un marco legal acorde con las necesidades del sector, que responda a los cambios tecnológicos y elimine cuellos de botella dadas sus nuevas dinámicas.
Publicación	Hoja de Ruta de Simplificación en Materia de Televisión
Enlace	https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Hoja%20de%20ruta%20de%20televisión%20/Documento_hoja_de_ruta_de_televisión.pdf

2.1.2.2. Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones

Objetivo	Identificar los aspectos susceptibles de simplificación, mejora e innovación relacionados con las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones,
-----------------	--

	a fin de actualizar el régimen de calidad de manera que atienda la realidad de las redes, las tendencias tecnológicas y las necesidades de los usuarios y la industria.
Fecha de Inicio	Febrero de 2021
Actividades /Logros	<p>Se adoptó una innovadora tecnología de medición, conocida como Crowdsourcing, que consiste en medir de forma masiva la calidad del servicio de datos móviles, a través de los teléfonos celulares de los usuarios, aumentando la capacidad de medición a menores tiempos y costos. Así mismo, se redujo en un 57% el número de indicadores de calidad medidos y reportados, y se flexibilizaron algunos valores mínimos de cumplimiento.</p> <p>Se amplió a 803 el número de municipios en donde se exige el cumplimiento de niveles mínimos de calidad para los servicios prestados, con lo cual se propende por la mejora de la calidad especialmente en las zonas rurales e impulsa la transición a nuevas tecnologías y a la modernización de las redes. Se mantienen exceptuados del cumplimiento de indicadores a 320 municipios de difícil acceso, en los cuales se identificó la existencia de retos en materia de despliegue de infraestructura, con el fin de seguir promoviendo la masificación de servicios TIC en dichas zonas.</p> <p>Se crearon 5 indicadores para la medición de la calidad en el servicio de datos móviles para la tecnología 4G, priorizando la exigencia y mejora de calidad en servicios y redes de nuevas tecnologías y se incentiva la transición tecnológica, a través de la flexibilización de la regulación en tecnologías anteriores a 4G, con lo cual los recursos técnicos y operativos de los operadores se podrán enfocar en la migración a redes de nuevas tecnologías.</p> <p>Este régimen de calidad actualizado se ajusta a las realidades de las redes, de la industria y de los usuarios; y estos últimos podrán acceder y utilizar la información sobre la calidad en sus municipios y ciudades para tomar decisiones más informadas en cuanto a su servicio.</p>
Publicación	Resolución CRC 6890 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1

2.1.2.3. Estudio de impacto del marco regulatorio 2018-2020

Objetivo	Evaluar los efectos del marco regulatorio expedido por la CRC de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, compilado en el artículo 2.2.13.4.1 del Decreto 1078 de 2015
Fecha de Inicio	Junio de 2021
Actividades /Logros	Dada la importancia de las evaluaciones ex post en el ciclo regulatorio, la CRC las ha venido incorporando como parte de la continua mejora de la normativa vigente

	<p>y como fuente de información para conocer los impactos y resultados frente a la regulación expedida y así identificar las oportunidades de mejora en el quehacer regulatorio.</p> <p>Así mismo, este tipo de evaluaciones representa una herramienta de transparencia de la entidad al mostrar los efectos de su actividad regulatoria.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, en el estudio de impacto del marco regulatorio 2018-2020 se llevó a cabo la evaluación de las siguientes cinco resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifas mayoristas para Operadores Móviles Virtuales (Resoluciones 5108 de 2017 y 5827 de 2019). • Calidad de los servicios de telecomunicaciones (Resolución 5321 de 2018). • Compartición de infraestructura en el sector de telecomunicaciones (Resolución 5283 de 2017). • Cláusulas de permanencia para servicios de telecomunicaciones de acceso fijo (Resolución 4930 de 2016).
Publicación	Estudio de impacto del marco regulatorio 2018 – 2020
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-de-impacto-del-marco-regulatorio-2018-2020

2.1.2.4. Estudio de Representaciones Sociales en la Televisión Abierta Colombiana

Objetivo	Caracterizar y analizar las representaciones sociales que actualmente la televisión abierta en Colombia produce o emite en relación con tres grupos poblacionales específicos: mujeres, personas en condición de discapacidad y personas que hacen parte de la cultura rural colombiana.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	<p>Por primera vez en Colombia, en 2021 se realizó este estudio en el que se analizaron los roles que más les asignan en los contenidos de la televisión abierta a las mujeres, las personas con discapacidad y quienes hacen parte del mundo rural, con el fin de ofrecer un panorama actualizado de la televisión colombiana en términos de representación social. Esto, conforme al pilar de Conocimiento del Ecosistema de la Política de Mejora Regulatoria, permite tener un insumo actualizado y basado en evidencia que posibilite la creación de contenidos audiovisuales más inclusivos, que reconozcan y valoren la diversidad cultural colombiana y fomenten contenidos más plurales.</p> <p>Adicionalmente, este estudio generó información de insumo para la implementación de acciones pedagógicas, para la mejora regulatoria y para el cumplimiento de las obligaciones asignadas a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC, en materia de pluralismo informativo.</p>

	Durante el 2022, se publicó el informe y se realizó la socialización de los principales datos y resultados del estudio en diferentes espacios académicos y con agentes del sector audiovisual colombiano, tales como: Festival Internacional de Cine de Cartagena, Andina Link, Congreso Andicom, Seminario Colombiano de Imaginarios y Representaciones, y en mesas de trabajo con el Ministerio de Educación, Telecaribe, Cinemateca Distrital, Teleantioquia, Canal TRO, así como en los Espacios de Defensoría del Televidente de Canal Uno.
Publicación	Informe ejecutivo - Estudio de representaciones sociales en la televisión abierta colombiana. Informe final – Estudio de representaciones sociales en la televisión abierta colombiana.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-estudio-representaciones-sociales-en-television-abierta .

2.1.2.5. Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para personas con Discapacidad Auditiva

Objetivo	Evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, se pretende medir las condiciones de efectividad y satisfacción de dichos sistemas de acuerdo con las necesidades y expectativas de esta población.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022
Actividades /Logros	La evaluación adelantada permitió conocer la percepción de esta población respecto al acceso al servicio de televisión, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores. A partir de 1.245 encuestas a personas sordas e hipoacúsicas y el desarrollo de 23 grupos focales en 14 áreas metropolitanas del país, se conformó una muestra representativa de la población con discapacidad auditiva en Colombia, que asciende a 459.784 personas, según cifras del DANE. En línea con uno de los pilares de la Política de Mejora Regulatoria, asociada a Conocimiento del Ecosistema, este estudio generó información sobre la implementación de la regulación establecida en la Resolución ANTV 350 de 2016 y permitió usar elementos a incorporar y permite identificar elementos a incorporar en el ciclo de política regulatoria en materia de contenidos audiovisuales. Entre los principales resultados se destacan el análisis de estándares técnicos de 10 países, la caracterización demográfica y socioeconómica actualizada de la Población con Discapacidad Auditiva y el reporte de costos, implicaciones y percepciones de los operadores con relación a la implementación de los sistemas de acceso.

	El informe final presentó el análisis las dinámicas de consumo audiovisual de la Población con Discapacidad Auditiva (PDA) en Colombia, con lo que es posible comprender los hábitos, medios y preferencias de la población. De manera integral comprende un apartado del impacto de las medidas legislativas, reglamentarias y regulatorias adoptadas en el país frente a la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus e identifica el nivel de conocimiento de la normatividad vigente para la implementación de estos sistemas por parte de dicha población.
Publicación	Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva. Evento de Socialización del estudio.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con https://youtube.com/watch?v=RFvZNPQSH9E

2.1.2.6. Actuaciones sancionatorias Televisión

Objetivo	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en la Ley 1978 de 2019, referentes a “vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente”.
Fecha de Inicio	Enero de 2022 – Actividad Continua
Actividades /Logros	Se expidieron 11 actos administrativos en total, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito, autos de apertura de investigación, así como resoluciones de decisión respecto de investigaciones administrativas formales.
Publicación	La información detallada sobre los actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales puede ser consultada en el Anexo 1 del presente documento.
Enlace	N/A

2.1.2.7. Medición de calidad como dimensión de la competencia

Objetivo	Garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y la promoción de la competencia al contar con incentivos para la mejora de indicadores de disponibilidad del servicio y de la calidad en las comunicaciones y satisfacción de los usuarios. Conforme con lo anterior, la CRC cada año lleva a cabo la medición de calidad de la experiencia (objetiva) y la medición de percepción de calidad (subjetiva), y pone a disposición de los agentes interesados los resultados a través de su plataforma de datos Postdata (www.postdata.gov.co).
-----------------	---

Fecha de Inicio	Enero de 2022
Actividades /Logros	<p>La medición de la calidad es una herramienta que permite hacer monitoreo para contar con un histórico de la evolución de los servicios de comunicaciones en el país, como insumo para el diseño de estrategias regulatorias que garanticen la prestación óptima de los servicios de comunicaciones y maximizar el bienestar social de los usuarios.</p> <p>En desarrollo de lo anterior, se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2021, con base en las encuestas desarrolladas en 19 ciudades del país, y se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e Internet, así como del servicio de televisión por suscripción y televisión abierta. Igualmente, se realizó la medición del año 2022, que en esta ocasión incluyó el servicio de radiodifusión sonora.</p> <p>Para el caso de las mediciones objetivas, se publicó un reporte sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, con datos del año 2021, utilizando información proveniente de la plataforma Speedtest®, desarrollada por la empresa Ookla®.</p>
Publicación	Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2021 Data Flash 2022-016 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2021 https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-016-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario

2.1.2.8. Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil

Objetivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer criterios que permitan determinar el alcance de la causal de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil (PNM) asociada al fraude con el fin de dar claridad a los agentes involucrados en el proceso. 2. Actualizar las disposiciones relacionadas con el Registro de Números Excluidos (RNE) con el fin de cumplir con el objetivo para el cual fue creado y responder a las necesidades de los agentes involucrados.
Fecha de Inicio	Abril de 2022
Actividades /Logros	En aplicación de la política de mejora regulatoria, y en particular de la metodología AIN, la CRC realizó un diagnóstico sobre los antecedentes y experiencias internacionales de las temáticas bajo análisis y elaboró el árbol del problema para cada una de ellas, identificando que las problemáticas a ser estudiadas y resueltas por la Comisión son las siguientes: i) Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la portabilidad numérica móvil, asociada a fraude;

	<p>y ii) El Registro de Números Excluidos se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad.</p> <p>Como resultado de estos análisis, el 11 de agosto del 2022 se publicó para comentarios del sector el documento de formulación del problema.</p> <p>Una vez terminado el plazo para la recepción de comentarios, se procedió a evaluar los mismos y se elaboró el documento de alternativas regulatorias que dieran solución a las problemáticas planteadas. El Documento que contiene estas alternativas fue publicado para comentarios en octubre de 2022. La propuesta regulatoria que será construida a partir de la evaluación de las alternativas regulatorias planteadas será publicada en el segundo trimestre del año 2023.</p>
Publicación	Documento de formulación del problema Documento de alternativas regulatorias
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8

2.1.2.9. Evaluación de Riesgos al Pluralismo Informativo

Objetivo	Realizar la medición de los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia de los medios de comunicación del servicio de televisión abierta radiodifundida en Colombia, determinando la tipología, los factores y el nivel de riesgo.
Fecha de Inicio	Abril de 2021
Actividades /Logros	En febrero de 2022 se inició la elaboración de un informe ejecutivo que fue publicado en abril de 2022 y divulgado en diferentes espacios sectoriales durante todo el año, con los insumos generados por la consultoría adelantada en 2021, que evidenció que en tres (3) de los 15 aspectos evaluados el riesgo al pluralismo es moderado a alto, mientras que en los demás es bajo.
Publicación	Informe ejecutivo del Estudio Riesgos al pluralismo informativo en la televisión abierta colombiana. Informe final del Estudio Riesgos al pluralismo informativo en la televisión abierta colombiana.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-estudio-riesgos-al-pluralismo-informativo-en-television

2.1.2.10. Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia en contenidos.

Objetivo	Revisar y actualizar bajo el enfoque de simplificación normativa, y dentro del marco de competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, la regulación que garantiza la adecuada protección, promoción de los derechos y participación de niñas, niños y adolescentes en el servicio de televisión.
Fecha de Inicio	Abril de 2022

Actividades /Logros	<p>Entre abril y junio de 2022, se revisó la competencia de la Sesión de Contenidos Audiovisuales respecto de las normas que en materia de televisión permiten el goce efectivo de los derechos de la infancia, tomando como punto de partida las responsabilidades especiales de los medios de comunicación y los fines y principios de la televisión; posteriormente se realizaron mesas intersectoriales en las que participaron operadores del servicio de televisión, productores y creadores de contenido infantil, entidades públicas (MinTIC, ICBF, Mineducación, DNP), y miembros del sector académico, para conocer su percepción sobre el alcance de las normas asociadas y una consulta pública con los agentes interesados para recabar información que robusteciera los análisis del proyecto.</p> <p>En diciembre de 2022, se publicó para conocimiento y comentarios de los interesados el documento de formulación del problema de este proyecto que, a partir de la revisión de la normativa vigente, el análisis de experiencias internacionales, el trabajo en mesas multisectoriales y una consulta con el sector, propone trabajar sobre tres enfoques: la protección de la niñez, la promoción y difusión de sus derechos y la libertad de expresión y participación de niñas, niños y adolescentes en los contenidos audiovisuales.</p>
Publicación	Documento de formulación del problema y apertura de consulta pública.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1

2.1.2.11. Implementación de medición de calidad con el método Crowdsourcing

Objetivo	Promover la adopción oportuna de las disposiciones de la Res. CRC 6890 de 2022, para beneficio de los usuarios y la mejora de la calidad de los servicios móviles.
Fecha de Inicio	Septiembre de 2022
Actividades /Logros	<p>Una vez adoptado el nuevo marco regulatorio de calidad que introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing, se inició el desarrollo de actividades enfocadas en articular a los PRSTM para que dicha medición sea habilitada a partir de 1 de abril de 2023. Las principales actividades incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución del Comité Técnico de Seguimiento de Crowdsourcing - CTSC y realización de 3 sesiones en el segundo semestre del año 2022. • Acompañamiento en el proceso de identificación de necesidades técnicas y operativas para dar cumplimiento a las disposiciones. • Revisión y comentarios al proceso de selección y contratación del proveedor de crowdsourcing (Plataforma MEDUX). • Requerimientos de información y análisis de dicha información. • Preparación de respuestas frecuentes y mensajes para apoyo a la divulgación a usuarios en 2023.
Publicación	No aplica.
Enlace	No aplica.

2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

2.1.3.1. Estudio de las condiciones de neutralidad de red en Colombia

Objetivo	Elaborar un estudio sobre neutralidad de red en el país que permita validar si la regulación vigente responde a los cambios tecnológicos y desafíos del mercado.
Fecha de Inicio	Mayo de 2021
Actividades /Logros	<p>Teniendo en cuenta la evolución tecnológica y de ofertas de servicio de los últimos años, así como la regulación previamente expedida por la CRC en materia de neutralidad de Internet, en marzo de 2022 se publicó el estudio en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se identificaron diferentes aproximaciones regulatorias de esta temática en el contexto nacional e internacional, a la luz de las nuevas tendencias y desafíos de mercado y de las necesidades de los usuarios. • Contrasta la situación de Colombia frente a otros países en materia de neutralidad de red. • Caracteriza prácticas de las ofertas de Zero Rating (servicios en los cuales cierto contenido es entregado sin consumo de datos) y cómo ellas han sido reguladas en América Latina, las cuales han sido consideradas beneficiosas para los usuarios al permitirles un mayor control de gasto en sus planes y no perder conectividad de forma completa ante el agotamiento de sus recursos del plan. • Se pudo observar que la regulación vigente en Colombia, que está basada en principios, resulta adecuada para los cambios que ha experimentado el ecosistema al momento de realización del estudio.
Publicación	Estudio del Estado de la Neutralidad de la Red en Colombia 2021
Enlace	https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Estado%20de%20la%20Neutralidad%20de%20Red%20en%20Colombia%202021/Estudio_Neutralidad_CRC_2021.pdf

2.1.3.2. Revisión del Régimen de Reportes de Información para Contenidos Audiovisuales

Objetivo	Diseñar un sistema más eficiente de reporte de información que alivie la carga administrativa de los operadores, evite duplicidad y permita la recolección de toda la información que sea necesaria para el ejercicio de las actividades administrativas, respondiendo de esta forma al sentido convergente de la regulación.
Fecha de Inicio	Febrero de 2021
Actividades /Logros	A partir del enfoque de simplificación del marco regulatorio se expidieron medidas tendientes a mejorar la calidad de la información y revisar los costos en que incurrían tanto la CRC como los operadores por reprocesos con los reportes. Resultado del análisis, se derogaron por duplicidad normativa obligaciones de

	reportes de información y se actualizó el lenguaje usado en las disposiciones que inicialmente expidió la CNTV y la ANTV, con la finalidad de dejar un lenguaje actual y homogéneo en las obligaciones vigentes, entre otros aspectos.
Publicación	Resolución CRC 6607 de 2022. Documento de respuesta a comentarios.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-4

2.1.3.3. Barómetro de Pluralismo Informativo en el Ecosistema Audiovisual Colombiano

Objetivo	Medir los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia en el servicio de televisión abierta y por suscripción en Colombia y caracterizar las representaciones sociales emitidas por la TV abierta referentes a cuatro grupos poblaciones: personas de las regiones colombianas, grupos étnicos, niñez y población sexualmente diversa.
Fecha de Inicio	Enero de 2022
Actividades /Logros	<p>Enmarcado en el pilar de Conocimiento del Ecosistema de la Política de Mejora regulatoria de la CRC, este estudio se configuró como segunda fase de dos estudios anteriores: Riesgos al pluralismo y Representaciones Sociales en la TV abierta colombiana. Para la medición de los riesgos al pluralismo 2022 se adelantaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la matriz de riesgos en los niveles de riesgos al pluralismo informativo en periodo electoral • Caracterización de pluralidad de actores, temas, fuentes noticiosas y partidos políticos agrupados conforme o define el Estatuto de Oposición a partir de la observación y análisis de una muestra de 100 horas de programas informativos • Mapa de marcas y sectores económicos en los que tienen participación los grupos controlantes de los canales privados y el canal local con ánimo de lucro. • Caracterización de la participación ciudadana en el ciclo de generación y transmisión de contenidos audiovisuales <p>Para el componente de representaciones sociales, cada una de las poblaciones fue analizada desde tres elementos a saber: presencia (exposición en TV), cuáles roles desempeña en los contenidos y en cuáles situaciones son representados. Para ello, se realizó la observación y análisis de 2.680 contenidos audiovisuales transmitidos en la TV abierta (nacional, regional y local) en siete días distribuidos entre el primer y segundo semestre de 2022; los resultados del estudio permiten evidenciar el nivel, en el que conceptos como la diversidad o pluralismo son tenidos en cuenta en los contenidos televisivos colombianos. Los informes ejecutivos y del consultor de cada componente del Barómetro se publicaron en diciembre de 2022.</p>

Publicación	Informe Ejecutivo CRC Riesgos al Pluralismo 2022 Tablero de visualización. Informe Ejecutivo CRC – Componente Representaciones Sociales 2022. Informe final consultor Componente Representaciones Sociales. Informe final consultor Componente Riesgos al pluralismo.
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/noticias/estudios/crc-presenta-barometro-pluralismo-en-ecosistema-audiovisual https://postdata.gov.co/dashboard/medicion-de-riesgos-al-pluralismo-en-la-tv-abierta https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-representaciones-sociales-television-abierta-colombia-2022

2.1.3.4. Fortalecimiento de investigación, desarrollo e innovación (MinCiencias)

Objetivo	Aunar esfuerzos con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que le permitan a la CRC en desarrollo de sus funciones, y con el apoyo del sistema de ciencia, tecnología e innovación del país, desarrollar investigaciones y productos que aporten de forma innovadora a nuestro sector y a la mejora de nuestra gestión mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes.
Fecha de Inicio	Junio de 2021
Actividades /Logros	<p>En 2022 las actividades relacionadas con el convenio estuvieron enfocadas en adelantar etapas pre-contractual y contractual que habilitaron el inicio de la totalidad de las iniciativas que resultaron beneficiarias.</p> <p>Dentro de las principales actividades adelantadas estuvieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesión de seguimiento al Convenio de alto nivel, con participación de la directora ejecutiva de la CRC y el viceministro de Conocimiento, Innovación y Productividad de MinCiencias, y los respectivos equipos técnicos. • Doce (12) sesiones de trabajo con universidades para definición de metodología de seguimiento y recomendaciones para planes operativos. • Desarrollo de cinco (5) Comités Operativos conjuntos. • Un (1) evento de divulgación de proyectos seleccionados en el marco de la Convocatoria 908/21 Minciencias – CRC. • Suscripción y legalización de los once (11) contratos con universidades y contrato de seguimiento con la firma Price Waterhouse Coopers - PwC. Inicio de proyectos y articulación con la CRC. • Suscripción y legalización del Otrosí No. 01 – asociados a una prórroga 12 meses al Convenio, atendiendo las dinámicas propias en la estructuración y ejecución de este tipo de estrategias asociadas a la implementación de proyectos de Investigación, Desarrollo tecnológico e Innovación.

	Al cierre del 2022 se alcanzaron compromisos del 99.9% del total de recursos aportados por la CRC al Convenio, y se adelantaron todas las actividades establecidas en el marco del Convenio y su plan operativo. En los años 2023 y 2024 continuarán las actividades de desarrollo de proyectos, recibo de entregables finales, socialización de resultados y posterior cierre, discriminados en tres (3) proyectos para 2023 y ocho (8) para 2024 según los plazos de ejecución aprobados.
Publicación	Documentos asociados a la ejecución del Convenio: Convocatoria 908/21, propuestas seleccionadas, evento de socialización con Instituciones de Educación Superior
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias https://www.youtube.com/watch?v=s9ryddfEQ_Q&t=3s

2.1.3.5. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

Objetivo	Adelantar el proceso de selección de los proponentes y acompañar la experimentación de proyectos en el Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020.
Fecha de Inicio	Agosto de 2020
Actividades /Logros	<p>El Sandbox Regulatorio (SR) como herramienta de innovación y flexibilización regulatoria permite a los agentes autorizados la experimentación de proyectos, es así como en el año 2021 la CRC dio apertura a la 1ª convocatoria para el desarrollo del SR en Comunicaciones habilitado por la Resolución CRC 5980 de 2020. Superadas las etapas de aplicación y evaluación, fueron admitidos tres (3) proyectos dentro del SR.</p> <p>En el año 2022 fueron autorizadas dos (2) iniciativas dentro del SR, para lo cual la CRC expidió los actos administrativos del caso y en la actualidad, ambos proyectos se encuentran en fase de experimentación. Es de anotar que uno de ellos pidió modificaciones en condiciones de autorización para mayor claridad hacia los usuarios, los cuales fueron revisados y avalados por la CRC. Uno de los proyectos admitidos fue desistido por parte del proponente¹¹.</p> <p>A febrero de 2023, los dos (2) proyectos vienen siendo desarrollados satisfactoriamente y la CRC ha realizado los análisis del caso frente a los informes</p>

¹¹ Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Proyecto Herramienta SOC (Service Operation Center): Monitoreo de la calidad de las redes y servicios de Internet móvil, que permite medir la experiencia real de los usuarios del servicio de internet móvil (3G). Colombia Móvil S.A. E.S.P. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P – Contrato convergente: Simplificar el proceso de contratación de los servicios fijos y móviles (pospago) de los usuarios a través de un contrato unificado para la prestación de los mismos.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P desistió de la propuesta de Open RAN, teniendo en cuenta que el proyecto no alcanzó la financiación necesaria para su desarrollo.

	presentados por los proveedores, en aras de guardar el correcto funcionamiento del SR para la innovación en servicios de comunicaciones. El plazo de experimentación autorizado para cada iniciativa terminará en 2023, en los meses de abril y octubre, para luego dar paso a la fase de salida.
Publicación	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución CRC 6530 de 2022 autorización experimentación Herramienta Service Operation Center- SOC • Resolución CRC 6768 de 2022 autorización experimentación Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente • Resolución CRC 6953 de 2022 modificación condiciones de autorización Contrato Convergente Resolución CRC 6768 de 2022
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox

2.1.3.6. Sandbox regulatorio para contenidos audiovisuales

Objetivo	Adoptar el marco regulatorio que habilite el Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales en Colombia.
Fecha de Inicio	Mayo de 2022
Actividades /Logros	<p>A partir del análisis preliminar adelantado en 2021, sobre la viabilidad de generar un espacio para que operadores, licenciatarios y habilitados del ecosistema audiovisual, propusieran proyectos e iniciativas innovadoras que puedan ser puestas a prueba en el Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales, en 2022 adelantó el proyecto articulando las experiencias de lo desarrollado en el Sandbox Regulatorio de Comunicaciones.</p> <p>Es así como en diciembre, luego del respectivo proceso de participación sectorial, se materializó el Sandbox de Contenidos Audiovisuales y sentó las bases para futuros proyectos transversales que puedan ser presentados de manera simultánea a ambas Sesiones de Comisión de la CRC.</p>
Publicación	Resolución CRC 7018 de 2022 Documento de respuestas a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-30-2-17

2.1.3.7. Estudio de Monitoreo de Tendencias Tecnológicas 2022

Objetivo	Realizar un estrecho seguimiento a las tendencias regulatorias y del consumidor de servicios TIC
Fecha de Inicio	Agosto de 2022
Actividades /Logros	En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, que tienen como pilar el conocimiento del ecosistema, esta Comisión desarrolló el tercer monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que se constituye como insumo técnico que brinda información del

	<p>estado del arte de las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual a cierre del año 2022, y permite conocer cómo estas tendencias marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios.</p> <p>Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Foro Económico Mundial (FEM); y de consultoras tales como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Se destaca que tecnologías tales como la Inteligencia Artificial, el metaverso, redes 5G, WIFI 6, satélites de órbita baja o <i>streaming</i> soportado en publicidad (FAST) están generando cambios importantes en otras latitudes y podrían ser observados en el corto plazo en Colombia.</p>
Publicación	Monitoreo de Tendencias tecnológicas y de consumidor- Año 2022
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/monitoreo-tendencias-tecnologicas-2022

2.1.4. Gestión de Grupos de valor

2.1.4.1. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones

Objetivo	Conocer el comportamiento y evolución de los servicios TIC y Postales durante 2021
Fecha de Inicio	Abril de 2022
Actividades /Logros	<p>En septiembre de 2022 se publicó la undécima edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2021, el cual consolida las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de telecomunicaciones y postal a partir de la evolución de variables como: número de líneas, accesos y conexiones, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores en los diferentes servicios durante los últimos años.</p> <p>Abanderando los procesos de digitalización interna, como novedad, este año el reporte se presentó en un documento con los principales resultados y además fue acompañado de una versión interactiva con información histórica y detallada que facilita la apropiación por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de gobierno. Con ello, la CRC reafirma su estrategia de datos abiertos como mecanismo de transparencia para el mercado.</p>
Publicación	Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2021

Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021
---------------	---

2.1.4.2. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2022

Objetivo	Generar en la ciudadanía y en el sector de contenidos audiovisuales reconocimiento y apropiación de las estrategias de participación ciudadana, mediante actividades de formación, información y diálogo sectorial.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022
Actividades /Logros	<p>Se adelantó el proyecto en tres (3) componentes, el primero consistió en el diseño, desarrollo e implementación del Curso "Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo", dirigido a los creadores de contenidos de la televisión y las productoras independientes, que fue implementado en la plataforma Aula CRC en diciembre de 2022.</p> <p>En el segundo componente del proyecto, referido a la difusión de los estudios realizados por la CRC en 2021 (Representaciones sociales y Riesgos al pluralismo), se elaboraron diez videos infográficos con los principales resultados de dichas investigaciones sectoriales, recursos que serán utilizados durante 2023 en diferentes espacios sectoriales, académicos y ciudadanos para informar y sensibilizar a los grupos de valor sobre la participación ciudadana y el pluralismo informativo. También se reforzó la difusión en los operadores de TV del curso Desinformación y audiovisual, implementado en Aula CRC en 2021, con lo que se generó un impacto positivo en las matrículas pasando de 35 (julio de 2022) a 199 (diciembre de 2022).</p> <p>El tercer componente, los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP—, se llevaron a cabo durante toda la vigencia 2022. En marzo, a propósito del proceso electoral que se adelantaba, se realizó el TAP "Cubrimiento informativo de elecciones", con la participación de cinco operadores de TV abierta y 55 asistentes. Posteriormente, entre julio y agosto se llevaron a cabo tres TAP de "Pluralismo para la niñez", en las ciudades de Medellín (en alianza con Teleantioquia), Bucaramanga (con canal TRO) y Barranquilla (con Telecaribe); en los tres, 70 niños fueron formados en narración audiovisual y participación ciudadana. Finalmente, el 1 de diciembre se realizó el TAP "Autorregulación para la libertad de prensa", con la participación de seis operadores de TV.</p>
Publicación	Cursos Aula CRC TAP Autorregulación
Enlace	https://aula.crc.com.gov.co/login/index.php https://www.youtube.com/watch?v=hYnhku9AtIQ

2.1.5. Fortalecimiento institucional

2.1.5.1. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad

Objetivo	Incorporar tecnologías de cuarta Generación como la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquina, con el fin de apoyar la gestión de procesos operativos en la Entidad permitiendo agilizar las actividades rutinarias de los colaboradores, mejorando la productividad, minimizando costos de operación y apalancando a su vez la Transformación Digital de la CRC.
Fecha de Inicio	Julio de 2022
Actividades /Logros	<p>En aplicación de las buenas prácticas contenidas en la Guía para la Automatización Robótica de Procesos – RPA12 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se planteó desarrollar el proyecto de implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad, en este caso la resolución del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles – HETM que realizan los interesados ante la CRC.</p> <p>En este sentido, durante el 2022, se contrató la suscripción por un año de un software comercial para la automatización robótica de procesos – RPA en modalidad Software como Servicio – SaaS, el cual está diseñado para la automatización del trámite de homologación de equipos terminales móviles – HETM que ingresa a través del portal de trámites “tramites.crcm.gov.co” de la ventanilla única de la CRC; este agente se configuró para que realice las validaciones respectivas de Marca, Modelo y TAC dentro de la base de datos de la GSMA, al igual que las validaciones de la etiqueta que adjunta el interesado en la solicitud de homologación.</p> <p>Lo anterior permite mejorar la calidad de los servicios producidos y la velocidad en los tiempos de respuesta, con altos niveles de seguridad y minimizando los potenciales errores humanos dentro del proceso.</p>
Publicación	N/A
Enlace	N/A

Por último, se señala que el 92%¹³ de las iniciativas contenidas en la Agenda Regulatoria para la vigencia 2022 – 2023, se adelantaron de acuerdo con los cronogramas y alcances previstos en el documento propuesto al sector para la vigencia en mención y a la modificación llevada a cabo en el mes de

¹² [Guía para la automatización robótica procesos RPA Mintic.pdf](#)

¹³ El porcentaje alcanzado se encuentra calculado sobre el número total de hitos programados para la vigencia 2022 y los hitos cumplidos. Se alcanzaron 22 de los 24 hitos programados.

noviembre de 2022, dejando en curso 2 iniciativas que se prevé culminar en el primer semestre de 2023.

2.1.6. Retos en materia de política regulatoria y competencia

Continuar posicionando y fortaleciendo la política de mejora regulatoria, formalizada por la CRC en el año 2022, mediante el afianzamiento de la adopción de los cinco pilares estratégicos de la política, a saber, agenda regulatoria, simplificación normativa, conocimiento del ecosistema, metodologías innovadoras de regulación y aplicación del Análisis de Impacto Normativo. Todo lo anterior con el fin de mejorar la calidad de la regulación expedida, gracias a una mayor la transparencia, eficacia y objetividad en las decisiones en todo el ciclo regulatorio.

Seguir desarrollando iniciativas regulatorias, bajo principios de mejora normativa, orientadas a promover la protección de los derechos de los usuarios, la competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad de los servicios de comunicaciones, teniendo en cuenta las nuevas dinámicas tecnológicas en la prestación de los servicios y de la industria.

Lo anterior mediante el desarrollo de proyectos regulatorios que se llevarán a cabo en la próxima vigencia como la revisión de las metodologías de actualización tarifaria, el análisis de los mercados de servicios de televisión, el análisis de los mercados de Internet fijo y del mercado portador y la revisión de la remuneración de los cargos mayoristas de los servicios fijos, entre otros.

2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES

2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital

Uno de los objetivos de la CRC es gestionar la relación con los grupos de valor, de manera continua, mediante la divulgación y socialización del quehacer de la CRC, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

Desde marzo a diciembre de 2022, la CRC ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en el posicionamiento de la CRC como una entidad referente e independiente, que trabaja en la mejora regulatoria de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, beneficiando a más colombianos con mejores servicios de comunicaciones. Los objetivos específicos fueron: Divulgar y dar a conocer a todos los grupos de valor la gestión nacional, regional e internacional de la Entidad, teniendo como eje central la mejora regulatoria; continuar construyendo marca en redes sociales, aumentar la visibilidad, enganche e interacción con las comunidades a través de contenidos creativos e información valiosa y fortalecer el clima y la cultura organizacional.

El desarrollo de esta estrategia integral se abordó mediante tres ámbitos: i) Interna ii) Externa y iii) Digital, incluyendo el diseño gráfico y la realización audiovisual como procesos transversales de las tácticas de comunicación diseñadas para los diferentes grupos de valor de la CRC.

Ahora bien, en enero y febrero de 2023, la CRC diseñó la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2023, la cual tiene por objetivo posicionar a la CRC como una entidad que trabaja para proteger y maximizar el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones y audiencias, a través del diseño de medidas innovadoras que promuevan la competencia en los mercados y la mejora de la calidad de los servicios y los contenidos audiovisuales.

2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites

Responder oportunamente con calidad y claridad los requerimientos de sus grupos de valor, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, fue otro de los objetivos fundamentales durante mi gestión como directora ejecutiva.

En este sentido, es de señalar que los requerimientos que se radican ante la CRC comprenden:

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** son solicitudes que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Relacionamiento con Agentes con respecto al Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la Entidad.
 - **CONCEPTOS:** son solicitudes no recurrentes que tienen mayor rigurosidad. Estos son: Conceptos y Consultas sobre la regulación expedida de la CRC.
 - **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** peticiones referentes a las funciones desarrolladas por la CRC, información que reposa en sus archivos.
 - **DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA:** solicitudes especiales remitidas por miembros del Congreso de la República consistentes en comentarios a proyectos, consultas, solicitudes de información.
 - **HOMOLOGACIÓN DE CELULARES (Equipos terminales móviles):** es un trámite por medio del cual la CRC busca que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas mínimas, garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares y evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.
 - **ESPACIOS INSTITUCIONALES:** son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por éstas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.
-

- **MENSAJES CÍVICOS:** son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de Lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.
- **SEÑALIZACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos de punto de señalización a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus centrales de conmutación en las redes propias o en las redes de otros proveedores.
- **NUMERACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.
- **CÓDIGOS CORTOS:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.

Es así como, desde el 1 de marzo de 2022 al 28 de febrero de 2023, la CRC recibió un total de 31.269 solicitudes, las cuales dio respuesta en un tiempo medio de repuesta de 3,54 días hábiles. Lo anterior, evidencia la alta eficiencia de esta entidad en sus procesos, teniendo en cuenta que este tiempo se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las cifras se pueden observar en la tabla 3.

Ahora bien, en lo que respecta a la percepción de los grupos de valor sobre la atención recibida, se realizó la medición de las encuestas de satisfacción, obteniendo como resultado la percepción de 4.681 usuarios con un promedio de 4,87 en una escala de (0) a cinco (5), los resultados se observan en la tabla 4.

A continuación, se detallan los resultados de acuerdo con los tipos de solicitud mencionados:

Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta marzo de 2022 a febrero de 2023

TIPO DE SOLICITUD	PERIODO 2022 - 2023													
	MARZO 2022		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE		ENERO 2023		FEBRERO 2023		TOTAL	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
DERECHOS DE PETICIÓN	1276	1,91	3455	1,92	3050	2,35	3110	2,25	1237	2,27	991	1,58	13119	2,05
CONCEPTOS	7	7,86	33	15,73	22	14,73	7	12,86	9	5,67	0	0,00	78	9,48
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	76	6,43	230	6,81	206	7,27	141	7,39	57	4,57	46	5,40	756	6,31
DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA	1	1,00	2	5,00	1	4,00	1	1,00	0	0,00	0	0,00	5	1,83
HOMOLOGACIÓN	1507	2,69	3864	2,26	5210	1,58	3785	1,74	1236	3,56	890	1,67	16492	2,25
ESPACIOS INSTITUCIONALES	30	0,67	80	0,96	43	1,16	47	1,40	10	1,20	10	1,10	220	1,08
MENSAJES CÍVICOS	8	1,50	13	1,54	17	1,57	21	1,62	4	1,75	4	1,25	67	1,54
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN	15	3,89	44	5,02	168	6,72	79	4,35	37	5,94	9	3,5	352	4,90
SEÑALIZACIÓN	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
NUMERACIÓN	7	4,28	35	5,69	17	7,08	3	4,33	0	0,00	2	4,00	64	4,23
CÓDIGOS CORTOS	8	3,50	9	5,04	59	5,90	40	4,62	8	8,25	2	4,00	126	5,22
TOTAL	2935	3,07	7765	4,54	8793	4,76	7234	3,78	2598	3,02	1954	2,05	31279	3,54

Fuente: CRC, Elaboración propia

Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites

CANAL DE ATENCIÓN	PERIODO 2022 - 2023						
	MARZO 2022	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ENERO 2023	FEBRERO 2023	TOTAL
ATENCIÓN TELEFONICA	4,83	4,90	4,94	4,93	4,89	4,90	4,90
ATENCIÓN PERSONAL	5,00	5,00	5,00	5,00	4,95	4,90	4,98
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA	4,52	4,83	5,00	4,70	4,60	4,80	4,74
TOTAL POR TRIMESTRE	4,78	4,91	4,98	4,88	4,81	4,87	4,87

Fuente: CRC, Elaboración propia

2.2.3. Gestión respecto de la Actividad legislativa Congreso de la República

La CRC realiza un seguimiento continuo a la actividad legislativa relacionada con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, a través de la presentación de comentarios a los distintos proyectos de ley que son de interés para la entidad. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República, durante mi gestión como directora ejecutiva, se identificaron 14 relacionados con el sector TIC y algunos relacionados específicamente con las funciones de la CRC. Frente a estos últimos, se les efectuó el seguimiento respectivo y se presentaron comentarios a 8 iniciativas de ley.

Así mismo, la CRC, a través de su directora ejecutiva y los Comisionados de Comunicaciones, durante marzo de 2022 a febrero de 2023, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada la entidad por las Cámaras Legislativas. Adicionalmente, se realizaron reuniones con parlamentarios y miembros de Unidades de Trabajo Legislativo (UTL)¹⁴ para debatir temas del Sector y también se dio respuesta a derechos de petición, solicitudes de información y cuestionarios radicados por los miembros del Congreso de la República.

2.2.4. Gestión Nacional e Internacional

Desde marzo de 2022 a febrero de 2023, la CRC participó en 120 eventos, de los cuales 57 correspondieron a escenarios nacionales y 63 a escenarios internacionales, siendo la virtualidad la modalidad de participación en la mayoría de los eventos, reuniones y actividades.

A nivel de organismos multilaterales, la CRC se destacó por su activa participación en grupos de trabajo, relatorías y foros, entre otros formatos, relacionados con diversas temáticas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como con la actividad regulatoria de los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales. Lo anterior, tuvo lugar en escenarios como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), a través de los cuales se adquirieron y se compartieron experiencias e información con otros países y/o reguladores.

En cuanto al liderazgo dentro de dichos organismos, la CRC tuvo a cargo la presidencia de la PRAI a través de la cual se lideraron y concretaron las iniciativas y planes de trabajo relacionados con la realización, actualización y publicación de estudios y documentación sobre: servicios OTT en lo audiovisual, regulación inteligente, pluralismo informativo, temática "Del Broadcast al Broadband", la representación de género en las pantallas, alfabetización audiovisual, *fake news* y la oferta audiovisual y protección de niños y adolescentes. Así mismo, se concretó la propuesta de modificación de los estatutos del organismo.

Por otro lado, se ejerció la vicepresidencia de Regulatel, espacio en el cual a través de las reuniones mensuales de los Comités Ejecutivos y de la Asamblea Plenaria, se participó de manera activa en los asuntos puestos a consideración de los mismos, entre los cuales se destacó la organización de la

¹⁴ La Unidad de Trabajo Legislativo –UTL- se compone de un grupo interdisciplinario, no mayor a diez ni menor a seis personas, que trabaja para el congresista que lo ha contratado, asesorándolo en diversos temas correspondientes a su labor legislativa en el congreso.

participación de los miembros del Foro en eventos internacionales y el liderazgo de la entidad en los grupos de trabajo de calidad del servicio, hurto de terminales móviles e innovación regulatoria.

Con respecto a la participación internacional, se destaca la intervención activa en conferencias, paneles y mesas redondas de los eventos organizados, entre otros, por la OCDE en diferentes grupos de trabajo y comités, la CITELE en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los coloquios de la UIT sobre internet y aspectos económicos de las TIC en México, el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC) en Miami. A nivel nacional se participó en los eventos de ANDESCO, ANDINA LINK, CINTEL, NAISP, entre otros.

Finalmente, en relación con la participación en el área de Contenidos Audiovisuales, la CRC estuvo presente en escenarios nacionales e internacionales virtuales y presenciales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por el International Institute of Communications (IIC), el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), los reguladores de México (IFT) y de Perú (OSIPTEL), ANDINA LINK, la PRAI y canales de televisión nacional, entre otros

2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor

Se realizó la 17ª versión del Taller Internacional de Regulación que en esta ocasión abordó la Mejora regulatoria para potenciar la innovación y la productividad, dirigido a compartir aprendizajes en mejora regulatoria, por medio del intercambio de experiencias y mejores prácticas a nivel global, regional y local, para el desarrollo de una regulación innovadora y eficaz en beneficio de los agentes de la industria y de la ciudadanía.

En el 17º Taller Internacional de la CRC "Dimensiones globales y experiencias en la mejora regulatoria", que se llevó a cabo los pasados 29 y 30 de agosto, se desarrolló la temática central en torno a las mejores prácticas a nivel global sobre la Mejora Regulatoria para un mejor entendimiento de los retos que enfrenta la industria de las comunicaciones y de contenidos audiovisuales y la necesidad de que los organismos reguladores estemos a tono con el reto de ser facilitadores de la innovación, así como promotores de la productividad de la industria, de tal manera que la sociedad en su conjunto se vea beneficiada por contar con un sector cada vez más sólido y con mejores ofertas para los usuarios.

En el taller se desatacó que la innovación y la mejora regulatoria son pilares estratégicos de la CRC, siendo la innovación un elemento fundamental para garantizar una regulación colaborativa, inclusiva, simplificada, basada en evidencia y en la participación ciudadana.

Siguiendo los más altos estándares de expedición normativa impartidos por la OCDE para establecer un marco normativo de calidad, que logre cumplir los objetivos legítimos de política pública, así como las recomendaciones, principios y herramientas de otros reguladores en el mundo, la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha incorporado la Mejora Regulatoria en su quehacer creando un

concepto robusto, suficientemente amplio y flexible, que permite que la regulación que se expide goce de transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad al basarse en evidencia.

Esta incorporación no fue inmediata, ha sido fruto de años de experiencia, pruebas y pilotos que iniciaron en 2016, gracias a los cuales la mejora regulatoria para la CRC nació en 2018 como una estrategia para mejorar el procedimiento interno de diseño y desarrollo de la regulación de carácter general. Es así como la en el marco del Taller Internacional de Regulación, la CRC presentó la Política de Mejora Regulatoria de la entidad.

La publicación de esta política de mejora regulatoria no sólo aportó a la transparencia de los procesos de la CRC con respecto a los sujetos regulados, sino que facilita la continuación en uno de los principales objetivos, la transferencia de conocimiento tanto a nivel interno como externo, permitiéndole a otras entidades nacionales e internacionales conocer de primera mano, la experiencia de la CRC como autoridad regulatoria de Colombia y, a su vez, facilitar la implementación de sus propias herramientas.

La Política de Mejora Regulatoria está disponible en español e inglés para su consulta en nuestro portal web: www.crcom.gov.co

El desarrollo del taller se dio en torno a dos dimensiones de la Mejora regulatoria: El primer día fue dedicado a las Dimensiones globales y las experiencias internacionales en mejora regulatoria, y el segundo día el énfasis se dio en la Mejora regulatoria a través de la regulación y la tecnología.

2.2.6. Logros

La ejecución de la estrategia de comunicaciones fue del 100% mediante el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión propuestos, los cuales se evidencian en los siguientes logros:

Eventos: Entre marzo de 2022 y febrero de 2023 realizamos 13 eventos de los cuales 7 fueron totalmente virtuales y 6 híbridos (presenciales y virtuales) que tuvieron como finalidad la socialización de medidas, estudios y proyectos adelantados por la Comisión, así como la generación de conocimiento en materia de regulación TIC, Postal y Audiovisual.

Espacios Institucionales: continuamos posicionando nuestra marca en televisión nacional gracias a los espacios institucionales autorizados. Entre marzo de 2022 a febrero de 2023, se gestionaron y aprobaron 210 Espacios Institucionales con video de cierre o “colilla” de la CRC.

Divulgación de noticias: entre marzo de 2022 y febrero de 2023 impactamos en promedio ciento cincuenta y siete (157) medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales, alcanzando un total de mil trescientos cuarenta y un (1.341) publicaciones en el año: lo que representan una

cuantificación de *Free Press* de doce mil ciento veinte millones novecientos diecisiete mil seiscientos un peso (\$12.120.917.601)¹⁵.

Canales digitales: durante el periodo comprendido entre los meses de marzo de 2022 y febrero de 2023, nuestro portal web www.crcm.gov.co recibió setecientos cincuenta y seis mil ochocientos cuarenta y seis (756.846) visitas de usuarios, interesados en consultar diferentes temas entre los que se destacan los micrositios “No Te quedes sin móvil” y “Comunicados como Es”, espacios dedicados a entregar información a los ciudadanos respecto a los deberes y derechos como usuarios, así como sobre el trámite de homologación de celulares. A febrero de 2023, la CRC contaba con cincuenta y ocho mil ciento diez (58.110) seguidores en Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube) alcanzando un total de doscientos veinte mil setecientos noventa y ocho (220.798) interacciones.

Tabla 5. Crecimiento de usuarios en redes sociales

Red Social	Usuarios marzo 2022	Usuarios febrero 2023
Twitter	28.200	28.998
Facebook	15.844	18.970
Instagram	2.179	2.429
YouTube	3.710	4.170
LinkedIn	2.687	3.543
Total	52.620	58.110

Total interacciones: 220.798

Fuente: CRC, Elaboración propia

Producción de videos: entre marzo de 2022 y febrero de 2023 se desarrollaron más de quinientas noventa (590) piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales, fotografías y videos para medios por parte de los Comisionados, cubrimiento de eventos y videos animados completos de comunicación interna y externa de la CRC.

Imagen 3. Piezas Audiovisuales



¹⁵ Este valor se calcula teniendo en cuenta cuánto costaría la publicación de las notas de la CRC en los medios de comunicación de acuerdo con el alcance y cobertura del medio, lo anterior durante la vigencia 2022.



Fuente: CRC, Elaboración propia

Piezas gráficas: con el diseño de más de novecientas (900) piezas gráficas como informes, banners, piezas para redes, mailing, gifs, infografías, presentaciones, mockups, botones web, ambientes virtuales, logos y diagramación para vídeos, se aportó al mejoramiento visual y simplificación de contenidos que facilitan la comprensión del quehacer regulatorio.

Imagen 4. Piezas gráficas



Fuente: CRC, Elaboración propia

Canales de comunicación interna: la comunicación constante con los grupos internos de trabajo de la entidad fue clave para lograr una articulación en el desarrollo de los diferentes proyectos que adelantamos en la Comisión. El uso de los canales internos de comunicación (Correo electrónico, Yammer e Intranet) permitió mantener informados a todos los colaboradores respecto de los temas de interés administrativos y misionales, siendo los contenidos más consultados, entre marzo de 2022 y febrero de 2023, la información respecto al Sistema Integrado de Gestión, herramientas en línea, gestión contractual y documentación y normatividad interna. Dentro de las estrategias de comunicación interna se estaca las reuniones mensuales denominadas "CRConecta", mediante las cuales, como directora ejecutiva de la CRC, di a conocer a los colaboradores de la entidad temas de interés internos para que todos estén informados.

Frente a las actividades desarrolladas en las consultas solicitudes y trámites, se destacan los siguientes logros:

- **Centro de Contacto de la Entidad:** la CRC continuó con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió desde marzo de 2022 a febrero 2023: 10.733 llamadas telefónicas, chat del Asistente Virtual, redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y la atención presencial, para dar al usuario asesoría en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos por sus tipologías de bloqueo, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Identificación, entre otros.
- **Simplificación de la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos:** durante el IV trimestre del año 2022, la CRC implementó la simplificación del trámite solicitud, codificación y envió de los documentos exigidos en la normatividad vigente para la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos, a través del Sistema de Información de Trámites de la CRC. Así mismo, la Entidad realizó las respectivas inducciones a las entidades interesadas del orden nacional, para que pudiesen conocer la interoperabilidad del formulario, como también un video tutorial mediante el cual se explica el paso a paso para la solicitud.
- **Implementación documentos sobre las tipologías de bloqueo en el Portal de Trámites de CRC:** en busca de la mejora continua y la simplificación de información y solicitudes por parte de la CRC, a través del Sistema de Información de Trámites de la Entidad, en el año 2022, se adicionó en la pestaña de Homologación de equipos terminales móviles de la página web de la CRC, el botón para conocer y descargar los diferentes documentos sobre las tipologías de bloqueo que se pueden presentar, y qué hacer ante dicho caso; con el objeto de ayudar al ciudadano respecto a estos incidentes

2.2.7. Retos

Los retos para el 2023 se deben enfocar en posicionar a la CRC como una entidad que trabaja para proteger y maximizar el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones y audiencias, a través del diseño de medidas innovadoras que promuevan la competencia en los mercados y la mejora de la calidad de los servicios y los contenidos audiovisuales.

De esta forma, se debe continuar dando respuesta con calidad y oportunidad, a los requerimientos de sus grupos de valor, cumpliendo con las metas internas trazadas en los tiempos establecidos y facilitando la comunicación entre los grupos de valor y la Comisión. Así mismo, continuar con el seguimiento a las iniciativas que se radiquen en el Congreso de la República, relacionadas con los sectores TIC, Postal, de Contenidos Audiovisuales y con las funciones de la CRC, elaborando los comentarios pertinentes para que el legislativo los considere.

Otro reto muy importante es seguir mostrando el liderazgo que la CRC tiene tanto a nivel nacional como internacional, dando a conocer las diferentes medidas regulatorias y los estudios que elabora, posicionando a la entidad como un regulador de vanguardia en temas de comunicaciones y de contenidos audiovisuales que emplea criterios de mejora regulatoria en su quehacer. Se debe continuar con la participación en escenarios relevantes, por ejemplo, aportando en el CDEP de la OECD, en las relatorías de la CITELE, entre otros.

Por otro lado, se debe trabajar en tres objetivos específicos para fortalecer la comunicación externa, interna y digital de la CRC: apoyar las estrategias de gestión del talento humano para facilitar la adaptación de nuevos colaboradores, fortaleciendo el clima y la cultura organizacional; dar a conocer el impacto de las medidas diseñadas y establecidas por la CRC y los beneficios para usuarios y audiencias; posicionar la CRC y su portal de datos abiertos como fuente de consulta de datos e información relevante de los servicios TIC, Postal y Audiovisual y mantener y fortalecer la interacción con los diferentes grupos de valor.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe continuar con el Comité semanal de Comunicaciones y Prensa, ya que con el mismo se planean las actividades y acciones estratégicas a desarrollar, de acuerdo con las necesidades de las directivas de la Entidad y seguir con el desarrollo de las habilidades de comunicación de los Comisionados y Coordinadores, a través del entrenamiento en saber transmitir oralmente los mensajes al público. Lo anterior, en línea con reforzar para todos los colaboradores de la CRC las habilidades de escribir y comunicar los mensajes en un lenguaje sencillo y claro.

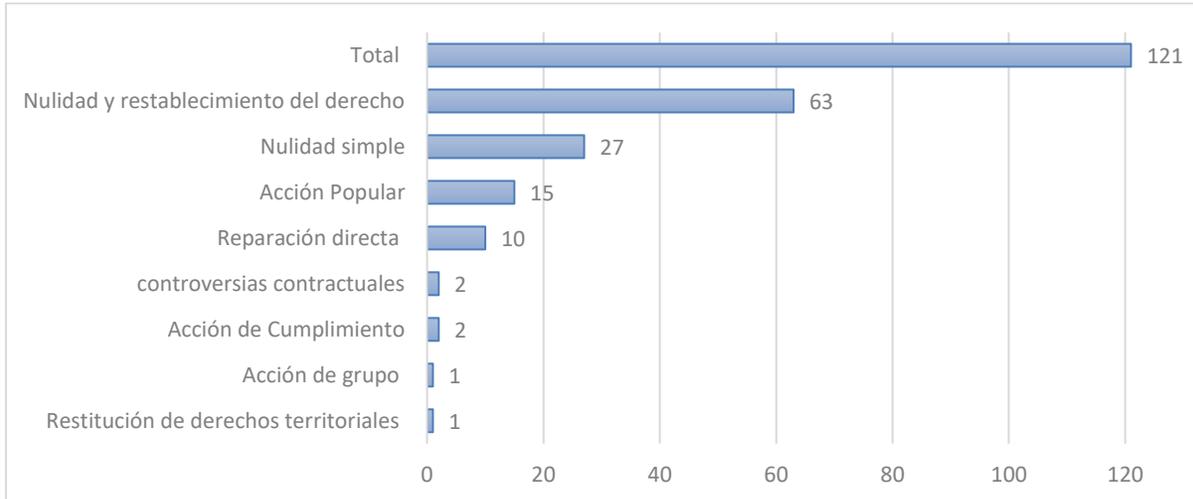
2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

2.3.1. Defensa judicial

La defensa jurídica comprende entre otros aspectos, la salvaguarda de los intereses de la CRC en los procesos judiciales en los que sea parte, la prevención del daño antijurídico y de las consecuentes condenas patrimoniales.

La CRC tiene ciento veinte (120) procesos judiciales activos, en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, de los cuales ciento diecinueve (119) procesos se adelantan en contra de la entidad, y en uno (1) actúa como demandante. El 53% corresponde a acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 22% a nulidad simple, 13% a acciones populares, 8% a reparación directa, y el porcentaje restante a restitución de derechos territoriales, controversias contractuales, acciones de cumplimiento y acciones de grupo.

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control



Fuente: CRC, Elaboración propia con corte 28 de febrero de 2023.

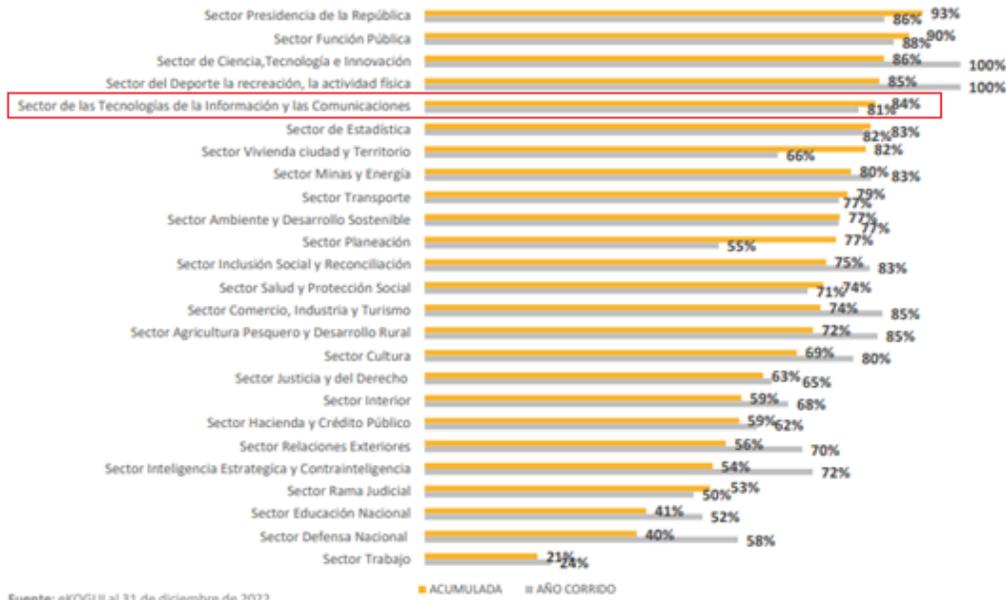
En el **Anexo 2** se listan los procesos judiciales de la CRC a la fecha del presente informe.

2.3.1.1. Logros

En lo relacionado con la tasa de éxito en términos de litigiosidad, según cifras publicadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la CRC obtuvo una tasa de éxito acumulada del 91%¹⁶, cifra esta última superior a la obtenida por el sector TIC correspondiente al 84%, y a la nacional del 35.7%, lo que refleja excelencia en la gestión y los resultados de los procesos activos en la Comisión. A continuación, se presenta la tasa de éxito por sector desagregado:

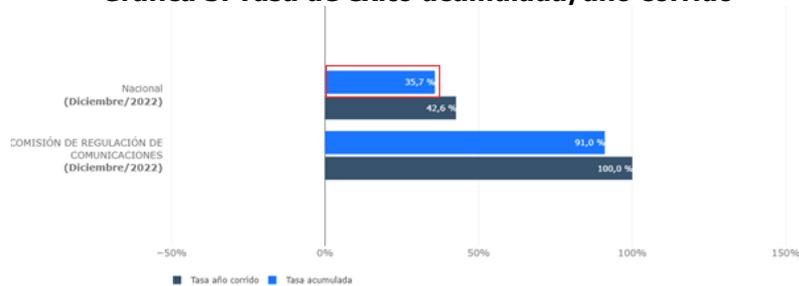
¹⁶ La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2022, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo.

Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial



Fuente: https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2022/Informe_litigiosidad_cuarto_trimestre_310123.pdf¹⁷

Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido



Fuente: <https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31122022/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>¹⁸

¹⁷ La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2022, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2022.

¹⁸ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2022, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2022.

La Comisión, al tener una alta tasa de éxito en materia de litigiosidad, se consolida como una de las entidades líderes en su gestión de defensa judicial, lo cual brinda seguridad jurídica, económica y técnica respecto a la expedición de diferentes actos administrativos generales y particulares. Esto beneficia al país, al sector, y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, a través de la adecuada gestión judicial ha protegido los recursos públicos de la Nación.

2.3.1.2. Retos

Continuar consolidando la estrategia de defensa judicial de la CRC mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial que le permitan el aprendizaje y apropiación de las lecciones aprendidas.

Si bien a la fecha la CRC solo ha sido condenada en un proceso, se considera importante seguir consolidando los procesos de seguimiento y control, de manera que se garantice una gestión de defensa completa y rigurosa.

2.3.2. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones

De acuerdo con el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC "*[r]esolver las controversias, en el marco de sus competencias, que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (...)*". Esta facultad constituye una manifestación de la intervención del Estado en la economía, a través de la cual, la CRC adelanta actuaciones administrativas de solución de controversias en los términos de los artículos 42 a 49 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y producto de ellas, expide regulación particular acorde con su regulación general, así como con los preceptos constitucionales y legales que rigen su actuar.

Así mismo, el alcance de las competencias legales atribuidas a esta Comisión en materia de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones abarca la facultad de establecer los requisitos o términos bajo los cuales los operadores utilizan las redes existentes o las instalaciones esenciales de cualquier otro operador de telecomunicaciones, y bajo los cuales, sólo de manera excepcional, se prevé la posibilidad de desconexión de las relaciones de acceso, previa autorización de la CRC.

2.3.2.1. Logros

Durante el periodo de análisis del presente informe, se profirieron 62 actos administrativos relacionados con la función de solución de controversias y de autorización de desconexiones, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:



Tabla 6. Actos administrativos expedidos

Tipos de Resoluciones	Solución de Controversias	Desconexiones	Anexo de referencia
Primera Instancia	17	6	Anexos 3 y 4
Recursos de reposición	33	6	Anexos 5 y 6

Fuente: CRC, Elaboración propia

Con el fin de hacer seguimiento y control a las actividades asociadas al ejercicio de la función de solución de controversias e imposición de servidumbres, la CRC mide trimestralmente el tiempo de duración de cada una de las actuaciones y define metas de gestión interna, según el grado de dificultad de cada actuación administrativa. Así, para las actuaciones de dificultad alta, se contempló una meta de seis (6) meses, para las actuaciones de dificultad media, una meta de cuatro (4) meses, para actuaciones de dificultad baja, una meta de dos (2) meses y, finalmente, para el trámite de los recursos de reposición una meta de dos (2) meses. En la siguiente tabla se exponen los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre marzo de 2022 y febrero de 2023:

Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2022

Dificultad	Tiempo promedio (meses)	Meta (meses)
Alta	4,04	6
Media	2,58	4
Baja	1,68	2
Recursos de Reposición	1,91	2

Fuente: CRC, Elaboración propia

Según lo indicado en la tabla anterior, los tiempos de duración de las actuaciones fueron menores a los promedios establecidos como metas, lo que demuestra una respuesta efectiva por parte de la Comisión en la solución de las controversias y definición de las condiciones de las diferentes relaciones de acceso, uso e interconexión de los agentes regulados.

2.3.2.2. Retos

Uno de los retos principales consiste en mejorar la percepción de los agentes sobre la duración de las actuaciones de solución de controversias, precisándoles que dentro del término previsto para su desarrollo se tienen contempladas ciertas etapas que deben surtir para garantizar la protección del debido proceso y el derecho de contradicción de las partes, que pueden incrementar el plazo de duración de actuaciones, y que así mismo, debe considerarse que, de conformidad con las facultades decisoras atribuidas a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, y las otorgadas al Comité de Comisionados de

Comunicaciones, deben someterse a consideración de estas instancias las decisiones que se vayan a adoptar en los espacios periódicos establecidos a través del Reglamento Interno para el efecto, lo cual, puede incidir igualmente en el plazo de duración de las actuaciones, sin que esto implique retrasos en la gestión interna de la CRC.

El Grupo interno de trabajo de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias (AJSC), además de contar con las competencias y habilidades para desarrollar sus funciones, ha demostrado siempre un gran compromiso institucional que ha permitido la consecución de las metas de este grupo. Por lo cual, se recomienda continuar con el sistema de transversalidad, el aprendizaje continuo y la especialidad para la ejecución de los diferentes proyectos.

Así mismo, dado que, como resultado del Proceso de Selección No. 1503 de 2020 – Nación 3 recientemente se posesionaron funcionarios que en virtud de sus cargos y perfiles apoyarán el desarrollo de algunas de las funciones asignadas al Grupo de AJSC, entre ellas, el desarrollo de las actuaciones administrativas de solución de controversias, se recomienda llevar a cabo un proceso de capacitación y afianzamiento de los conocimientos requeridos para el ejercicio de estas actividades, con la calidad y oportunidad adecuada.

2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

De conformidad con lo establecido en el numeral 18 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, es una función a cargo de la CRC la concerniente a "*[r]esolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.*"

Dado que las decisiones de las entidades territoriales en relación con la instalación, construcción u operación de este tipo de infraestructura se derivan de la aplicación de su normatividad sobre la materia y del ejercicio del principio de autonomía territorial que por disposición constitucional y legal les asiste, el alcance de la función citada con antelación se circunscribe a que la CRC, al resolver los recursos de apelación en contra de las decisiones de las entidades territoriales, revise la legalidad de los actos administrativos recurridos, y constate si los mismos se expidieron conforme a las normas municipales vigentes y aplicables al caso concreto.

2.3.3.1. Logros

En desarrollo de la función legal antes descrita, durante el periodo comprendido entre marzo de 2022 y febrero 2023 la CRC expidió 27 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y cuando hubo lugar a ello, verificó la legalidad de las decisiones recurridas, consolidando una línea decisoria robusta en los casos fáctica y jurídicamente análogos, que permitió optimizar tiempos en el trámite de los recursos asociados a esta materia. El detalle de la información puede ser consultado en el **Anexo 7** del presente documento.

2.3.3.2. Retos

En línea con lo indicado en el numeral 2.3.2.2 del presente documento, se recomienda llevar a cabo un proceso de capacitación y afianzamiento continuo de los conocimientos requeridos para el trámite oportuno y con calidad de los recursos de apelación o queja interpuestos por los interesados frente a las decisiones adoptadas por las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a fin de que el grupo de AJSC siga fortaleciendo sus habilidades y competencias para desarrollar oportunamente y con calidad las actuaciones a su cargo.

2.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

La política de gestión del conocimiento y la innovación en la CRC reconoce que las iniciativas generadas en la Entidad son fundamentales para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías (análogas y digitales), conecta el conocimiento entre grupos de valor, promueve buenas prácticas de gestión y fortalece el conocimiento del ecosistema que ha sido definido por la CRC como uno de sus pilares de mejora regulatoria.

Es así como las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la Comisión en desarrollo de sus funciones, tal como se indica a continuación.

En julio de 2022, el DNP publicó los resultados de la primera medición del “**Índice de capacidades para la Innovación Pública**”¹⁹, a partir de los resultados del FURAG 2021, el cual se enfoca en medir las capacidades que tienen las instituciones para generar ideas, procesos, productos, servicios nuevos o mejorados para resolver retos públicos complejos. En esta ocasión, la CRC ocupó el primer lugar, junto a otras 2 entidades, dentro de las 147 entidades del orden nacional analizadas.

De manera adicional a la publicación de estudios y monitoreos que aportan al conocimiento del ecosistema referenciados previamente en el informe, en esta sección se referencian actividades que aportan al desarrollo de la dimensión de gestión de conocimiento y la innovación.

2.4.1. Aulas de Innovación

A través de esta iniciativa de la CRC, buscamos acercar la entidad a las regiones y facilitar la transferencia de conocimiento del papel del regulador, explorar metodologías de innovación como herramienta de mejora de servicios, y contribuir a la articulación con las comunidades, los PRST y autoridades locales.

¹⁹https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice_de_capacidad_es_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf

Imagen 5. Aulas de innovación 2022



Fuente: CRC-UNAL LAB101 (2022)

Es así como durante cuatro meses, funcionarios de la CRC, con el apoyo del laboratorio LAB 101 de la Universidad Nacional, estuvieron presentes en diferentes regiones del país para realizar talleres virtuales y presenciales. Las distintas jornadas adelantadas estuvieron enfocadas en el trabajo conjunto con la ciudadanía, proveedores de telefonía, Internet, servicios postales, televisión, radio, contenidos y aplicaciones, gremios y autoridades de cada territorio. Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Leticia (Amazonas), Manizales (Caldas), San Andrés y Providencia (Zona Insular), Villavicencio (Meta), Medellín (Antioquia), Valledupar (Cesar). Así mismo, en la ciudad de Bogotá se realizaron actividades en las localidades Tunjuelito, Teusaquillo, Suba, Chapinero y La Candelaria; con una participación total de 559 personas a nivel nacional.

En este recorrido, se promovieron actividades de aprendizaje en torno a la innovación aplicada a los servicios de comunicaciones y se expuso la importancia de la participación activa en la construcción de la regulación, el uso de metodologías innovadoras CRC como el Sandbox, DataJam (ejercicios de participación ciudadana con retos basados en el análisis y la visualización de datos) y la plataforma pedagógica Aula CRC, entre otros. También se discutió sobre el concepto de pluralismo informativo y el importante papel de los usuarios como televidentes críticos.

En estos espacios abiertos para el diálogo y la construcción, los asistentes de forma activa plantearon propuestas en torno a temáticas como la necesidad de mejorar la cobertura de conectividad y calidad

del servicio en las regiones; condiciones para apoyar a los operadores regionales de diversos servicios; proporcionar espacios de mayor conocimiento de la regulación de servicios de comunicaciones; la importancia de desarrollar habilidades digitales en los usuarios, y la necesidad de contar con iniciativas del Gobierno Nacional en materia de conectividad, entre otras.

Documentos relacionados y mayor información disponible en el micrositio: <https://cocom.gov.co/es/micrositios/aula-innovacion>

2.4.2. Aula CRC

La Comisión, pensando en las necesidades de formación y sensibilización de los grupos de valor, de empoderar a los usuarios de comunicaciones y audiencias en conocer y ejercer sus derechos, y con el fin de generar un impacto positivo en el entendimiento de temas relevantes de la CRC, ha consolidado su oferta de contenidos digitales con enfoque pedagógico a través de la plataforma **Aula CRC**, la cual permite:

- Generar una dinámica de transferencia de conocimiento en torno a las funciones y actividades del regulador, con accesibilidad permanente y con alcance nacional.
- Incluir a toda la ciudadanía gracias al desarrollo con enfoque diferencial y diseño universal. Los personajes gráficos utilizados en los cursos responden a la geografía del país e incluyen particularidades de características propias de la población colombiana en términos de etnia, región y grupos etarios. Igualmente, tiene un enfoque inclusivo al considerar que personas con limitaciones visuales o auditivas tengan la posibilidad de acceder al material, gracias al manejo gráfico y de contrastes, así como la interpretación en lenguaje de señas colombiano.
- Ofrecer contenidos disponibles 7x24 con posibilidad de trabajo autónomo, consulta de material, recursos interactivos animados, actividades didácticas, evaluación y constancia de finalización satisfactoria de los cursos.

En 2022 se publicaron tres nuevos cursos:

- Desinformación y Audiovisual. Cuenta con cinco módulos en los que los usuarios identificarán ejemplos sobre información falsa y podrán aprender herramientas para detectar, verificar y detener campañas de desinformación, especialmente en videos que circulan por Internet. Todo ello de la mano de analistas y expertos de toda Iberoamérica.
 - Aspectos básicos del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. Ofrece un aprendizaje sencillo y entretenido a través de una experiencia interactiva de juegos, con un recorrido por los conceptos básicos de redes de telecomunicaciones, su instalación en zonas urbanas y rurales, la normatividad relacionada, así como las posibles barreras existentes y el proceso de acreditación de municipios en Colombia.
 - Introducción al RITEL - Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones. Brinda conceptos básicos de la aplicación y diseño de las características mínimas de la
-

infraestructura de telecomunicaciones requerida en el interior de las nuevas viviendas en régimen de propiedad horizontal, las cuales garantizan a los usuarios la libre elección de su operador de servicios de telecomunicaciones

Aula CRC ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados, en nuestro segundo año de operación, es decir 2022, llegamos a más de 2.500 usuarios cursando nuestros contenidos.

Registro disponible en: <https://aula.crcom.gov.co/login/index.php>

2.4.3. Logros

La política de gestión de conocimiento e innovación en la CRC reconoce que el conocimiento que se genera en una entidad es clave para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías (análogas y digitales), conecta el conocimiento entre grupos de valor y promueve buenas prácticas de gestión. Es así como las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la entidad en desarrollo de sus funciones.

En julio de 2022, el DNP publicó los resultados de la primera medición del “**Índice de capacidades para la Innovación Pública**”²⁰, a partir de los datos del FURAG 2021, el cual se enfoca en medir las capacidades que tienen las instituciones para generar ideas, procesos, productos o servicios nuevos o mejorados para resolver retos públicos complejos. En esta ocasión, la **CRC ocupó el 1er lugar**, junto a otras 2 entidades, dentro de las 147 entidades del orden nacional analizadas.

Por su parte la iniciativa **AULAS DE INNOVACIÓN** fue reconocida en el 2º Concurso de Mejora Regulatoria del DNP-CAF desarrollado en el 2022, obteniendo el 2º puesto en la categoría de Consulta Pública y Participación.

En cuanto a la iniciativa **AULA CRC**, fue incluida dentro de las experiencias de referencia a nivel Latinoamérica dentro de la publicación desarrollada por ASIET²¹ sobre “Educación Digital para el cierre de brechas y para un uso provechoso de la TIC en América Latina”, en diciembre 2022.

2.4.4. Retos

La continua y rápida evolución del sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones presenta un continuo reto para el regulador en términos de su conocimiento del entorno; por lo tanto, la CRC continuará en su exploración continua del ecosistema que le permita fortalecer su entendimiento de las dinámicas que se están presentando y a la vez generará documentos que se publiquen para consulta abierta de los diferentes grupos de valor.

²⁰ https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EIP/Indice_de_capacidades_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf

²¹ Disponible en: <https://asiet.lat/revista/edicion-diciembre-2022/>

De cara a los nuevos funcionarios que está recibiendo la CRC en 2023 como resultado del Concurso Nación III, existe el reto organizacional de apoyar su ingreso de una manera adecuada y eficiente. Para contribuir en este aspecto, en 2022 se adelantó la estrategia de gestión de conocimiento con enfoque interno a través de la creación de contenidos virtuales en AULA CRC, los cuales corresponden a la presentación de la Entidad en términos de su Plan Estratégico y estructura, así como a los procesos asociados a los Grupos Internos de Trabajo de la CRC y sus funciones. Los contenidos son insumo de consulta y difusión de los procesos de inducción y re-inducción para los funcionarios y colaboradores de la CRC, e incluyen diferentes formatos multimedia, tales como vídeos, infografías interactivas, juegos, entre otros, que permitan un mejor entendimiento y apropiación del quehacer de la entidad para los nuevos colaboradores.

Adicionalmente, se plantea continuar desarrollando la estrategia de gestión de conocimiento e innovación con enfoque regional que permita fortalecer la relación de la CRC con sus grupos de valor y fomente su participación activa en los procesos de la entidad, tanto a través de talleres, así como desarrollo de nuevos recursos pedagógicos en línea, acorde a las necesidades identificadas.

2.5. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS

El Grupo Interno de trabajo de Inteligencia y Analítica de Datos es el encargado de diseñar e implementar la estrategia de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la cual se busca garantizar el acceso a la información pública de la CRC generando estrategias de apertura y uso de información con calidad, representados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado.

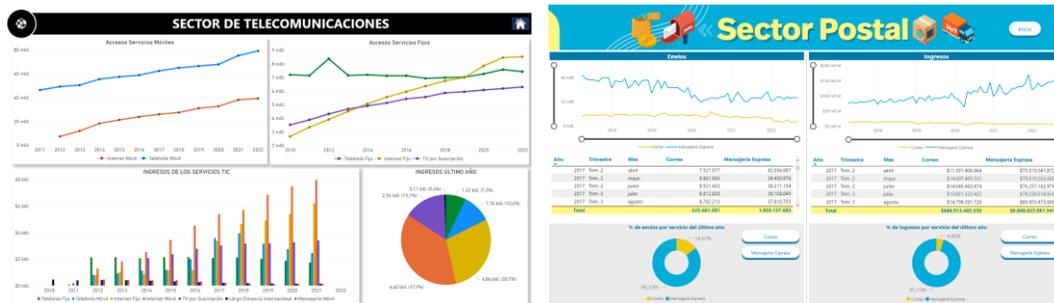
Para la publicación de datos abiertos, la CRC implementó en el año 2020 la plataforma **Postdata**, con el propósito de poner a disposición más información, facilitar su consulta, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de esta.

Al 28 de febrero de 2023, la plataforma Postdata contaba con 171 conjuntos de datos²² para consulta y descarga de los ciudadanos; adicionalmente, 32 tableros interactivos²³, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar la información de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

²² 22 nuevos entre marzo de 2022 y febrero de 2023

²³ 9 nuevos entre marzo de 2022 y febrero de 2023

Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de la estrategia, desde el año 2020 la CRC viene publicando reportes cortos denominados **Data Flash**, los cuales presentan información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales. Así, el principal objetivo de los Data Flash es promover el acceso, uso y apropiación de la información de los diferentes sectores regulados y por parte de los diferentes grupos de valor de la entidad.

Durante el año 2022, se publicaron en Postdata 27 Data Flash²⁴, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

En resumen, entre marzo de 2022 y febrero de 2023 se publicaron 58 nuevos contenidos en Postdata desagregados en la Tabla 8:

Tabla 8. Total de recursos publicados en Postdata según tipo

Tipo de contenido	Nuevos entre marzo 2022 y febrero 2023	Acumulado al 28 de febrero 2022
Datos	22	171
Data Flash	27	69
Tableros interactivos	9	32
TOTAL	58	272

Fuente: CRC, Elaboración propia

²⁴ Disponibles en https://postdata.gov.co/search/type/flash?sort_by=created

Como estrategia de promoción y apropiación de la oferta de información disponible en Postdata, fue realizado el **DataJam CRC 2022**, como una iniciativa de innovación abierta el cual consistió en una competencia de soluciones de problemas usando conjuntos de datos. Fue la tercera versión abierta a la participación de ciudadanos, en la que se utilizaron datos del sector de las Telecomunicaciones, Postal y Audiovisual para plantear soluciones a los tres retos propuestos. En esta versión se contó con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia a través del laboratorio de innovación LAB 101.

El evento contó con la participación de 112 personas pertenecientes a la academia, entidades públicas, entre otros, y sus resultados pueden ser consultados en Postdata²⁵. El reconocimiento a los ganadores de los 3 retos incluidos en el Data Jam se realizó en el mes de agosto de 2022.

Imagen 6. Premiación del Data Jam CRC 2022



Fuente: CRC, Elaboración propia

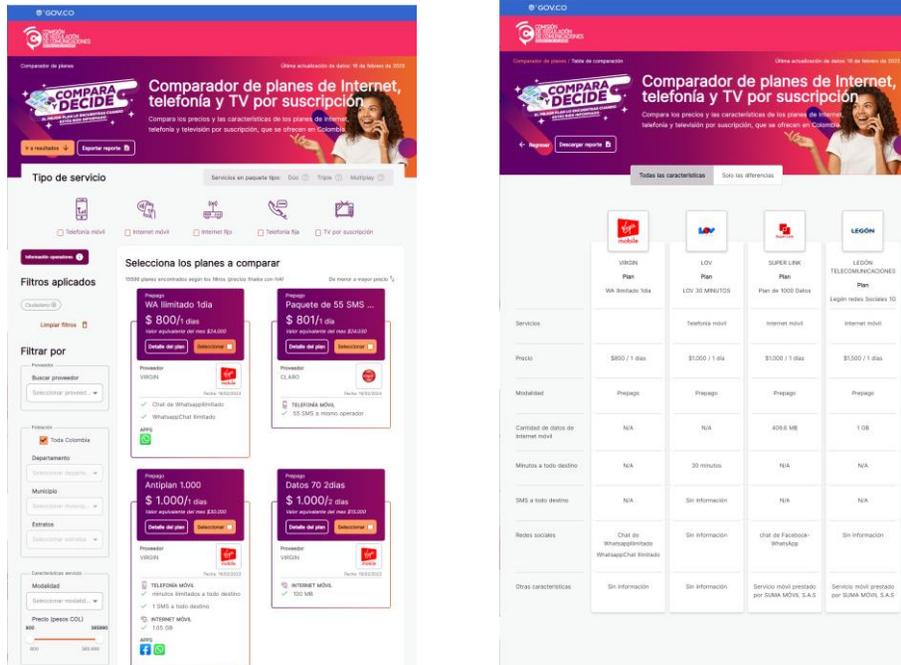
Así mismo, en marzo de 2022 la CRC presentó a la ciudadanía el **Comparador de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones**, una plataforma web²⁶ en la que los usuarios pueden contrastar los planes de telefonía móvil y fija, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción que ofrecen los principales operadores de servicios de telecomunicaciones.

Este portal se soporta en una técnica denominada web scraping, que diariamente lee la información de tarifas de las páginas web de los distintos operadores, para posteriormente consolidarla en una misma, contribuyendo de esta manera a reducir los tiempos y costos de búsqueda a los usuarios. Esto les permite realizar comparaciones de manera más simple y tomar decisiones informadas.

²⁵ En el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/story/resultados-datajam-2022>

²⁶ Disponible en <https://comparador.crcom.gov.co/>

Imagen 7. Comparador de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones



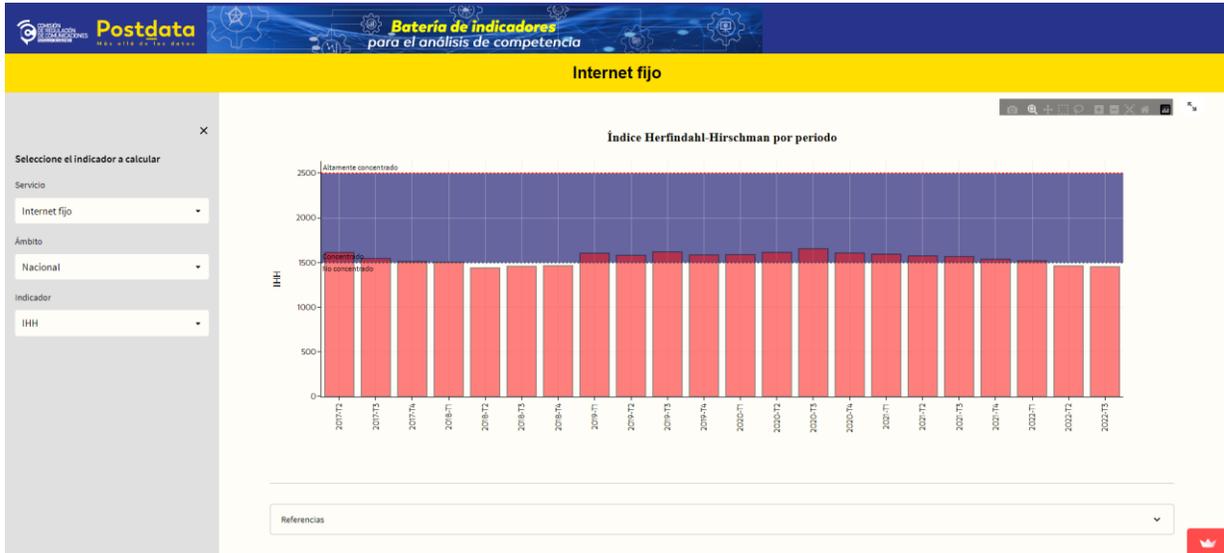
	VIRON	LOY	SUPER LINK	LEGÓN
Plan	Plan 8k. Sin límite de días	Plan LOY 30 MINUTOS	Plan de 1000 Datos	Plan TELECOMUNICACIONES Legón redes Sociales 10
Servicios		Telefonía móvil	Internet móvil	Internet móvil
Precio	\$800 / 1 día	\$1000 / 1 día	\$1000 / 1 día	\$1000 / 1 día
Modalidad	Prepago	Prepago	Prepago	Prepago
Cantidad de datos de internet móvil	N/A	N/A	4088 MB	1 GB
Minutos a todo destino	N/A	30 minutos	N/A	N/A
SMS a todo destino	N/A	Sin información	N/A	N/A
Redes sociales	Chat en WhatsApp y WhatsApp Chat limitado	Sin información	Chat de Facebook y WhatsApp	Sin información
Otras características	Sin información	Sin información	Servicio móvil prepago por SUMA MOVIL S.A.S	Servicio móvil prepago por SUMA MOVIL S.A.S

Fuente: CRC, Elaboración propia

Por otra parte, en mayo de 2022 la CRC lanzó la **Batería de indicadores para el análisis de competencia**²⁷, una plataforma interactiva que contiene un conjunto de indicadores para el seguimiento de la competencia en los mercados de comunicaciones en Colombia. A través de esta herramienta se pueden consultar información disponible para diferentes periodos de tiempo, por ejemplo, la penetración de un servicio a nivel nacional, departamental y municipal; las participaciones de mercado de los proveedores de servicios; y diferentes medidas de concentración de mercado, que permiten identificar el grado de competencia en los mismos.

²⁷ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/bateria-de-indicadores-para-el-analisis-de-competencia>

Gráfica 5. Batería de indicadores para el análisis de competencia



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de los procesos de gestión, análisis y difusión de información de la CRC y en pro de orientar las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema, en septiembre de 2022 se publicó la undécima edición del **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal** correspondiente al año 2021²⁸. En este reporte se realiza una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia.

Como novedad, el reporte de 2022 se presentó en un documento con los principales resultados, acompañado de una versión interactiva para facilitar la apropiación de la información por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de gobierno.

²⁸ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021>

Imagen 8. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2021

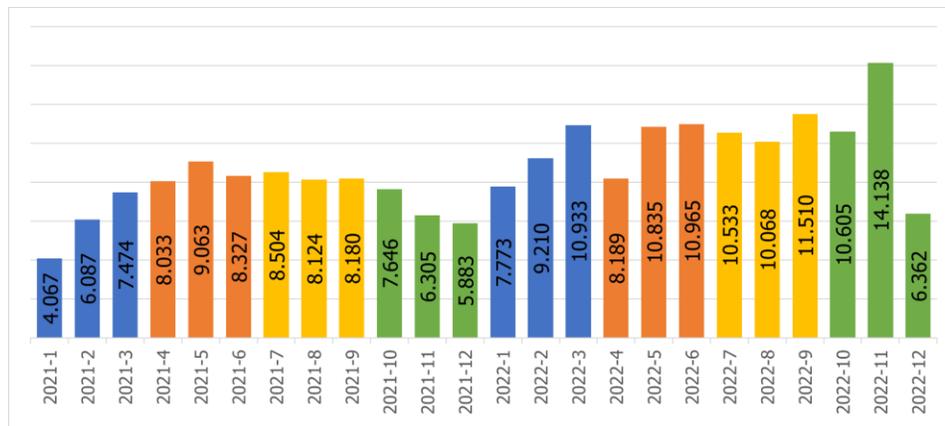


Fuente: CRC, Elaboración propia

2.5.1. Logros

Con todo lo relacionado en nuestra estrategia de datos, se logró empoderar a los grupos de valor en el uso de los datos que publica la CRC, pues en 2022 las visitas a la plataforma Postdata crecieron un 29% en comparación con el año 2021. Así mismo, la encuesta de satisfacción a nuestros grupos de valor, con relación a la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información publicada en Postdata, arrojó un resultado de 4,3 sobre 5.

Gráfica 6. Cantidad de visitas únicas a Postdata. Enero 2021 a diciembre 2022



Fuente: CRC, Elaboración propia con información de Google Analytics

2.5.2. Retos

Finalmente, para 2023 se mantiene el reto para la CRC de mantener actualizada toda la información disponible en Postdata de los diferentes servicios de los sectores de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, con calidad y oportunidad, así como avanzar en el modelo de analítica de datos, pasando de la analítica descriptiva a la predictiva.

Por otra parte, continuar afianzando estrategias en el uso de los datos abiertos en la entidad, así como de cara al usuario y fortalecer el uso de tecnologías emergentes en la regulación y en el relacionamiento con los agentes regulados y grupos de valor.



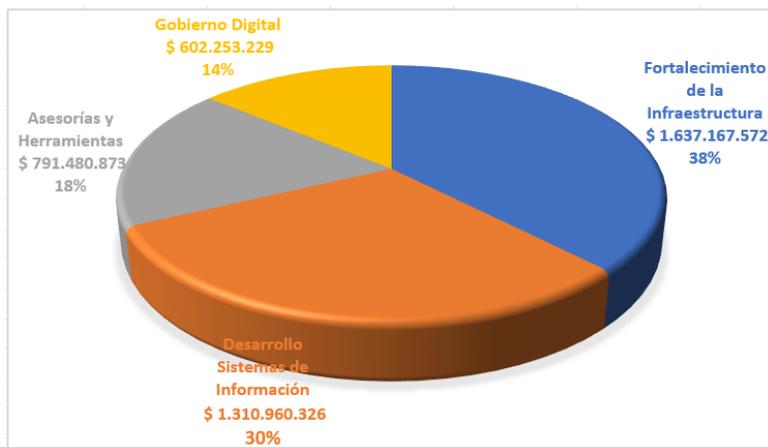
3. PROCESOS DE APOYO

3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC tiene el propósito de gestionar continuamente, de manera eficaz, segura y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos tecnológicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los lineamientos de gobierno digital, con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés; en cumplimiento a sus funciones, las actividades y proyectos ejecutados durante el año 2022 se apalarcaron con el proyecto de Inversión denominado **"Fortalecimiento de la arquitectura de tecnologías de información y comunicaciones para soportar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción con los diferentes grupos de interés nacional"**, cuyo objetivo principal es apalancar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción de la CRC con los diferentes grupos de interés, mediante sistemas de información y servicios en materia TIC dentro de un marco de Gobierno Digital.

Para la vigencia 2022 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de \$4.341.862.000, de los cuales se ejecutaron \$4.341.784.456,89 equivalentes al **99,99%**. Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente imagen:

Gráfica 7. Ejecución Presupuesto de inversión 2022

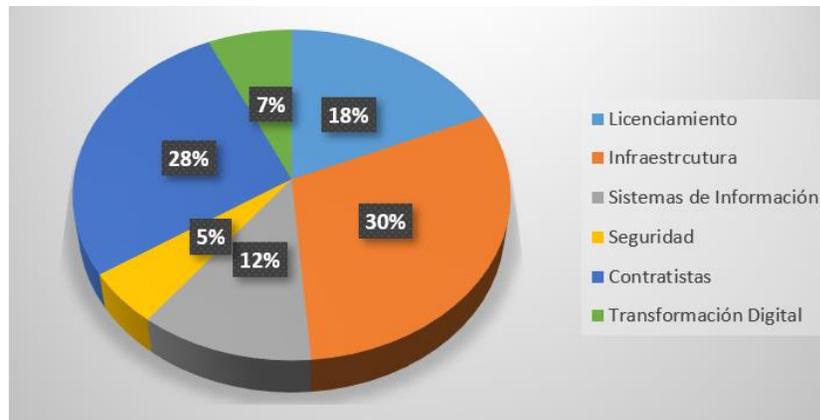


Fuente: CRC, Elaboración propia

Para el 2023 el presupuesto asignado a coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información es de **\$ 5.739.868.000** el cual se apalanca sobre el proyecto de inversión denominado **"Fortalecimiento de la capacidad administrativa y tecnológicas de la CRC como ente regulador único e**

independiente del Sector TIC Nacional” y el cual se distribuyó de la siguiente manera para su ejecución durante la vigencia:

Gráfica 8. Presupuesto de inversión 2023



Fuente: CRC, Elaboración propia

3.1.1. Gobierno Digital

Durante el periodo comprendido entre marzo 2022 a febrero 2023 se realizaron las actividades necesarias para la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes Estrategia y Gobierno TI, Arquitectura TI, Información, Sistemas de Información y Uso y apropiación, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- ✓ Actualización, clasificación y publicación de los activos de información por parte de los diferentes procesos de la entidad.
- ✓ Actualización de la evaluación de los escenarios de riesgos de seguridad digital.
- ✓ Avance en la implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2022.
- ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2022.
- ✓ Documentación relativa a sistemas de información, Arquitectura Empresarial, gobierno de datos, entre otras.
- ✓ Planificación para la adopción de Protocolo de Internet versión 6 - IPv6 para los componentes de Información de la nube.
- ✓ Accesibilidad y usabilidad de los portales y sitios web.
- ✓ Gestión a los indicadores de cumplimiento y seguimiento.
- ✓ Ejecución del plan de Uso y Apropiación de TI para el 2022.

- ✓ Implementación y uso de Tecnologías emergentes (RPA – Automatización Robótica de Procesos).
- ✓ Actualización y publicación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2023.

Gráfica 9. Índice de Gobierno Digital



Fuente: Resultados de desempeño Institucional Gobierno Digital, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

3.1.2. Seguridad Digital

Para la vigencia de marzo 2022 a febrero 2023 y con base en los resultados de FURAG²⁹ sobre el cual se obtuvo un cumplimiento del 83.6%, la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Seguridad Digital de acuerdo con los lineamientos del MinTIC y buenas prácticas del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) en:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Implementación de pruebas de Ethical Hacking.
- Remediación de Vulnerabilidades.
- Plan de Recuperación de Desastres (DRP) – Plan de Continuidad del Negocio (BCP).
- Fortalecimiento de la Cultura y Apropiación de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Definición y publicación del Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información 2023.
- Definición y publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023.

²⁹ Formulario Único Reporte de Avances de Gestión

3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

- **Infraestructura Cloud y Onpremise:**

A través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública, la Entidad contrató y fortaleció las capacidades de Cloud Computing (Nube pública IV), así como el despliegue de nuevas arquitecturas de infraestructura IaaS (Infraestructura como Servicio) y PaaS (Plataforma como Servicio), propendiendo por un esquema híbrido entre los centros de datos (Onpremise - Nube): esto con miras a garantizar y soportar servicios tecnológicos, sistemas de información y nuevos proyectos tecnológicos de transformación digital, a partir del aprovisionamiento de microservicios escalables, flexibles y de alto desempeño, garantizando los criterios de disponibilidad y seguridad dispuestos por la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información TSI.

En línea con lo anterior, se migró la suscripción existente del modelo de licenciamiento OPEN al actual modelo de licenciamiento CSP y se fortalecieron los servicios de seguridad perimetral a través de la implementación de un WAF (Web Application Firewall) y un firewall de terceros que apoyan la gestión de la seguridad de la infraestructura Cloud.

- **Telecomunicaciones:**

Durante el año 2022, a través del contrato de obra No. 071 de 2022 ejecutado por la Entidad, se desarrollaron actividades relacionadas con el movimiento del data center, la reducción de racks de telecomunicaciones y la disposición de un nuevo cableado estructurado en todos los pisos de las oficinas de la Entidad; bajo esa premisa y oportunidad, se decide cambiar el servicio de telefonía digital a Trocal SIP, el cual disminuyó el hardware instalado y proporcionó un enlace dedicado redundante para las comunicaciones unificadas de la Entidad.

- **Firewall y Servicios de Networking:**

Se modernizaron los servicios de seguridad perimetral y networking a través de la compra, configuración y parametrización de dos (2) nuevos firewalls (*Un Fortigate para OnPremise y un Fortigate para Nube*), así como un (1) servicio cloud de analizador de logs (Faz Cloud), un (1) servicio Cloud de Protección de Aplicaciones (Web Application Firewall WAF) y doscientas cincuenta (250) licencias para estaciones cliente y servidores (ZTNA EPP/ATP), lo que permitió robustecer los servicios de seguridad perimetral de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC (OnPremise / Nube), proteger los portales web y sistemas de información y monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

- **Herramienta ITSM - Mesa de Servicios CRC:**

Se contrató y modernizó la plataforma que apoya la gestión del servicio del grupo interno de trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información, que propendió por mejorar los procesos de mesa de ayuda, gestión de activos, control de cambios, problemas, incidentes y gestión del conocimiento, basados en

el estándar ITIL Foundation V4 y logrando entregar valor agregado a los usuarios y la instauración de un asistente virtual alojado en el cliente de Teams que facilita no solo la creación de casos, sino su seguimiento y mejora continua.

3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información

La coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información como área transversal a los diferentes grupos internos de trabajo de la CRC, apoya la optimización, digitalización y automatización de los diferentes trámites de la Entidad en el marco de la "**Política de Mejora de Regulatoria**", explícitamente en el pilar relacionado con la *Simplificación del Marco Regulatorio*. Por lo anterior, durante la vigencia comprendida entre marzo de 2022 y febrero del 2023, se actualizaron y/o desarrollaron los siguientes sistemas de información:

- **Sistema de Información Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)**
 - **Actualización de los Recursos de Identificación:** De acuerdo con lo definido en la Resolución 5869 se actualiza el sistema de información SIGRI en lo que respecta a la gestión de la numeración, códigos cortos, puntos de señalización, número de identificación del emisor (IIN), código de red móvil (MNC), número de encadenamiento de red (NRN), códigos de larga distancia (COLD) y Televisión Digital Terrestre (TDT).
 - **Programación de Reservas:** Funcionalidad que permite realizar las reservas de cada uno los recursos mencionados anteriormente.
 - **Puntos de Señalización SSC7:** Se actualiza la consulta y reporte para la exportación completa de esta información.
 - **Gestión de Plantillas de Resolución:** Se implementa la generación de las resoluciones que se deben expedir cuando se asigna o devuelve algún recurso de identificación a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM).
 - **Numeración Geográfica Regional:** Se realiza la actualización de la asignación de este recurso, ya que de acuerdo con la Resolución 5869 se debe hacer por región.
 - **Numeración No Geográfica:** De acuerdo con la nueva marcación a nivel nacional se realiza la actualización de los NDC (Indicativo Nacional de Destino), se modifican los tipos de numeración y se amplían los rangos.

De acuerdo con la ejecución de los hitos indicados anteriormente, a 19 de septiembre de 2022, finalizó el proyecto alcanzando una ejecución del 100%, cumpliendo así el cierre del cronograma.

- **Sistema de Información de Contribuciones Fase II (Mejoras y Nuevas Funcionalidades).** Se implementaron las siguientes actividades para la actualización y fortalecimiento de este sistema
-

de información, que agrupa las funcionalidades necesarias para la presentación y pago de la contribución:³⁰

- **Gestión de Novedades de Empresas:** En este hito se realizó la fase de análisis y construcción de historias de usuario para aprobación y posterior desarrollo.
 - **Revisión y Actualización de Migración de Históricos SIUST (Sistema de Información Unificado del sector de Telecomunicaciones):** Actividad de depuración y revisión de la calidad de los datos históricos migrados.
 - **Creación del Formulario de Corrección LOR (Liquidación Oficial de Revisión):** Permite al área funcional generar la liquidación oficial de las contribuciones luego de una auditoría o revisión previa a la presentación de la misma por parte de los operadores.
 - **Mejoras Técnicas del Sistema:** Tales como mejora en el proceso de editar una corrección, modificación al WEB Service RUES, actualizar el servicio de autenticación de Trámites CRC, mejorar los procesos de los componentes de sesión de navegación, herramientas técnicas, token y demás atributos técnicos que permitieran una mejor operación de esta plataforma.
 - **Reportes:** Mejoras requeridas a los reportes de Cartera CRC, Cartera Operador, Reporte de Boletín de Deudores Morosos, Ingresos y pagos.
- **Sistema de Información Trámites CRC Fase III.**

En la estrategia de transformación digital de la Entidad, se impulsa la construcción de un Sistema de Información que permita realizar los principales trámites y servicios ofrecidos por la CRC para facilitar la interacción con los agentes de sector y la ciudadanía en general, a partir de los criterios de: seguridad, confianza, accesibilidad y usabilidad que ofrezcan una mejor experiencia de usuario, y calidad del servicio a través de internet.

De esta manera, la Entidad cuenta con el Sistema de Información Trámites CRC, el cual estructura y sistematiza los trámites y servicios de la Entidad. Adicionalmente, da continuidad a los procesos estadísticos e indicadores que se generan en los procesos internos, para la toma de decisiones y brindar respuesta oportuna y con calidad. *Este sistema se desarrolló en tres fases y a 20 de diciembre de 2022 finalizó el proyecto con una ejecución del 100%.*

En efecto, se implementaron iterativamente las siguientes funcionalidades de la Fase III correspondientes a la última etapa de este proyecto:

- Devolución de Trámites Únicos de Recursos de Identificación (TURI)

³⁰ Pago anual que todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que presta la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

- Solicitud o Queja de Equipo Bloqueado.
- Consulta Empresa.
- Actualización Datos Empresa.
- Inclusión del Tipo Documento - Permiso de Protección Temporal en todos los formularios de trámites y servicios de la CRC.
- Mejoras Formularios del Trámite de Solicitud y Devolución Numeración.
- Automatización de Planes de Emisión.
- Integración del Trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos.
- Gestión de Empresas Fase II.
- Reporte Grupos de Valor.

Imagen 9. Portal de Trámites CRC



Fuente: Página Web CRC

• **Simplificación del Trámite de Homologación e Integración Portal .GOV Fase II.**

De acuerdo con la Resolución 6129 del 2020, expedida por la Entidad, se realizaron las siguientes actividades para la actualización del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e Integración al Portal Único del Estado Colombiano .GOV:

- **Formulario y Consulta Estado del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles integrado al portal .GOV:** Con el apoyo de la Agencia Nacional Digital (AND) se realizó el desarrollo que permitió la integración del trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles al Portal .GOV del estado, proyecto que incluyó los siguientes frentes:

diseño funcional, seguridad técnica, arquitectura, usabilidad y accesibilidad. *De esta manera el 7 de diciembre del 2022 el trámite queda integrado a este portal.*

- **Registro de Equipos Homologados:** Implementación de un módulo que permite la gestión de los equipos homologados por parte de la CRC.
- **Formulario “Verifica el estado de IMEI³¹ de tu Celular”:** Funcionalidad que le permite a la ciudadanía validar el estado de su IMEI antes de solicitar un trámite de homologación

- **Carpeta Ciudadana**

Durante la vigencia 2022, en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones (MINTIC) y el apoyo de la Agencia Nacional Digital (AND), se llevó a cabo el proyecto de Integración de la consulta de los trámites de PQRSD de la CRC a la Carpeta Ciudadana Digital, definiendo y ejecutando todo el plan de trabajo incluyendo las actividades de integración a través del bus de Interoperabilidad XROAD, cuya puesta en producción se realizó el 30 de agosto de 2022.

- **Automatización del Trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos Interoperando con RTVC.**

Este proyecto surge de la necesidad de automatizar el proceso operativo que realiza la Coordinación de Relacionamiento con Agentes al Trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos, que buscan informar a la ciudadanía asuntos de interés público, y la programación y emisión de los mismos.

Así las cosas, con el propósito de orientar y facilitar el procedimiento para la solicitud de espacios institucionales de las entidades estatales, así como de la solicitud de mensajes cívicos en favor de estas últimas y de entidades sin ánimo de lucro, se implementó un Sistema de Información que permite la gestión y automatización de este proceso ante la CRC e interoperando con RTVC a través del bus de interoperabilidad del estado colombiano XROAD. La puesta en producción del sistema en cuestión se llevó a cabo el 22 de diciembre de 2022 y la URL es: <https://audiovisuales.crcm.gov.co/msj/Account/reqSolicitud>.

- **Implementación Modificaciones Registro de Números Excluidos (RNE).**

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 6522 de 2022, el 6 de septiembre de 2022 se da inicio al Proyecto *“Implementación Modificaciones Registro de Números Excluidos Res.6522 de 2022”*, cuyo objetivo es actualizar el proceso de Registro de Números Excluidos (RNE), para que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) puedan consultar la base única de RNE y los Proveedores de Redes de Servicio de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) entreguen a la CRC la información integrada de los usuarios que hayan solicitado la exclusión de su

³¹ Código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular y que lo distingue de manera única.

línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales y/o publicitarios.

Dada la modificación efectuada mediante la Resolución CRC 6522 de 2022, la actualización del Sistema de Información RNE se estima que saldrá a producción en el tercer trimestre del 2023 y contendrá los siguientes módulos:

- Módulo de interacción del RNE entre la CRC y los PCA y los PRSTM para el cargue y respuesta de solicitudes de exclusión de números.
- Base de Datos unificada de Registro de Números Excluidos.
- Mecanismos de validación de Identidad a través de sistemas internos, interoperabilidad con Registraduría Nacional y herramientas provistas por terceros.
- Reportes de seguimiento y control sobre los registros.

A la fecha de febrero del 2023, se avanzó en la arquitectura de solución del sistema de información RNE, así como en la definición y diseño de las diferentes historias de usuario que enmarcan las necesidades del área funcional, e inicia el desarrollo de los módulos expuestos anteriormente.

3.1.5. Logros

- ✓ Durante el 2022 la CRC fortaleció las capacidades de Cloud Computing logrando migrar a la Nube Azure el 98% de los servicios tecnológicos y manteniendo una infraestructura híbrida que garantiza la seguridad y disponibilidad de los sistemas de información misionales y transversales de la Entidad; así mismo, se fortalecieron las capacidades de comunicación migrando los servicios de Telefonía a Telefonía Digital Troncal SIP y se logró la implementación de la herramienta de monitoreo de la infraestructura tecnológica de la CRC así como la actualización de la Mesa de Servicios bajo las buenas prácticas de ITIL.
 - ✓ En línea con la Ley de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional y con la Simplificación de del Marco Regulatorio de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, en el 2022 se finalizó el proyecto "**Actualización del Sistema de Información de Gestión de Recursos de Identificación – SIGRI**" y el "**Sistema de Información de TrámitesCRC en su Fase III**".
 - ✓ Se culminó y se sacó a producción el sistema de información que automatiza la gestión del trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos; y en conjunto con RTVC se crearon los mecanismos de interoperabilidad con XROAD que permite a las entidades interesadas tramitar la autorización de un espacio institucional o mensaje cívico y realizar la codificación de una manera más fácil, sencilla y con unos tiempos mínimos de respuesta que generan impacto en los grupos de valor.
 - ✓ Bajo el eje de innovación de la Agenda Regulatoria de la CRC para 2021-2022 se desarrolló el proyecto de incorporación de Tecnologías Emergentes RPA (Automatización Robótica de Procesos) en el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles, teniendo en cuenta la nueva regulación que le aplica con la expedición de la Resolución CRC 6129 de 2020; con este proyecto
-

se mejora la calidad de los servicios producidos y la velocidad en los tiempos de respuesta, con altos niveles de seguridad y minimizando los potenciales errores humanos.

3.1.6. Retos

- ✓ Seguir apalancando la transformación digital de la CRC para generar innovación y valor agregado a los procesos misionales y de apoyo a la entidad, es el principal reto que tiene la Coordinación de Tecnología y Sistemas de Información, y para esto, se espera continuar con la incorporación de **Tecnologías Emergentes** en los procesos o actividades de la entidad que generen impacto hacia los usuarios y grupos de valor, reducción de tiempos y retorno de inversión.
- ✓ Como un segundo reto tecnológico, para el 2023 la CRC sacará a producción la actualización del Sistema de Información de Registro de Números Excluidos de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 6522 de 2022.
- ✓ Apoyar a la Alta Dirección en la implementación formal al interior de la CRC del Plan de Continuidad del Negocio BCP que garantice la disponibilidad operativa de la entidad en caso de una eventualidad mayor o desastre.

3.2. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Para la Gestión Estratégica del Talento Humano, la CRC formula anualmente los siguientes planes en línea con las directrices del departamento Administrativo de la función Pública:

- Plan Estratégico de Talento Humano.
- Plan Anual de Vacantes.
- Plan de Previsión.
- Plan Institucional de Capacitación.
- Sistema de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el 2022 la Gestión Estratégica de Talento Humano en la CRC, continuó siendo un eje fundamental para el logro de los objetivos institucionales, debido al trabajo permanente en el fortalecimiento de los procesos que permitieran proporcionar un talento humano competente y comprometido con la organización, en un ambiente laboral propicio. Para esta vigencia, las líneas de acción estuvieron enfocadas en las siguientes temáticas:

Imagen 10. Gestión del Talento Humano

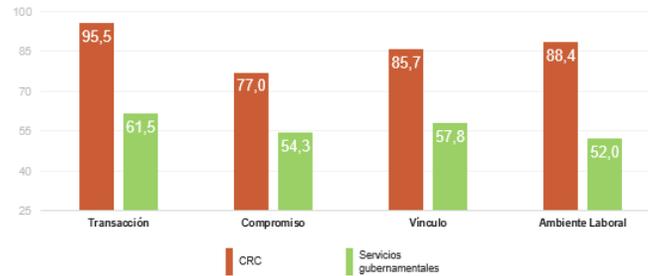


Fuente: CRC, Elaboración propia

Pese a los desafíos de los últimos años respecto al desarrollo de actividades en modalidad virtual y dados los cambios de estructura interna adoptados en 2020, junto con la vinculación de nuevos colaboradores, la CRC, a través del proceso de Gestión Administrativa y Financiera – Proceso de Gestión del Talento Humano, formuló un proceso de mejoramiento institucional que contempló, entre otros, el fortalecimiento de habilidades de liderazgo, comunicación asertiva, e inteligencia emocional.

Adicionalmente, desarrolló estrategias de acercamiento a través de actividades como Torneo de bolos, reinducción en formato Master Chef, queremos verte y saber más de ti, comparte con CRCito, dulce tarde en familia, entre otras, mediante las cuales se buscó activar el vínculo emocional y de pertenencia con la organización y cuyo impacto se puede identificar con los resultados obtenidos en la medición de clima y cultura organizacional, adelantada en IV Trimestre de 2022, a través de la aplicación de metodología Great Place to Work – GPTW, y de Great Culture to Innovate:

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.. **Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2022**



Great Place to Work® Colombia | People's Voice S.A.S.

Fuente: People's Voice

Tabla 9. Resultados de la Valoración de la CRC en 2022

Valoración	Cantidad de variables	
	Actual	Objetivo
Excelente	5	5
Muy alta	10	12
Alta	9	7
Media (+)	0	0
Media (-)	1	1
Baja	0	0
Muy baja	0	0
Crítica	0	0
Índice del Ambiente Laboral (IAL)	86.5	87.1
Brecha frente a la Excelencia	6.8	6.2
Valoración del Ambiente Laboral	Muy sobresaliente	Muy sobresaliente

Fuente: People's Voice

Frente a estos resultados, Great Place To Work confirmó su reconocimiento a la CRC, por lograr un estadio "Muy sobresaliente", señalando que la Entidad ha adoptado políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo cual redundará en un logro que contribuye a hacer de Colombia un mejor país.

Imagen 11. Certification Great Place To Work



Fuente: People´s Voice

La planta de personal de la CRC se encuentra conformada por 117 cargos de distintos niveles, sus últimas ampliaciones fueron dadas en 2020, como consecuencia de las nuevas funciones y responsabilidades asignadas a la entidad en virtud de la Ley 1978 de 2019.

Así las cosas, a continuación, se relaciona la planta aprobada a 31 de diciembre de 2022, por los distintos niveles:

Tabla 10. Planta de personal de la CRC

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020 y Resolución 6026 de 2020
Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	7
NIVEL ASESOR	39
NIVEL PROFESIONAL	55
NIVEL TECNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	12
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	117

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión a 31 diciembre de 2022:

Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2022

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	1
Profesional Especializado	2028	24	3	0
Profesional Especializado	2028	23	3	2
Profesional Especializado	2028	22	10	1
Profesional Especializado	2028	21	9	2
Profesional Especializado	2028	19	6	2
Profesional Especializado	2028	18	2	1
Profesional Especializado	2028	17	3	1
Profesional Especializado	2028	14	1	0
Profesional Universitario	2044	11	9	1
Profesional Universitario	2044	8	2	0
Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	4	0
Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	1
Secretario Ejecutivo LNR	4210	24	2	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	2	0
Conductor Mecánico LNR	4103	19	4	0
Conductor Mecánico	4103	19	4	0
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	0
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	5	1
Asesor	1020	12	2	0
Asesor	1020	9	6	0
Asesor	1020	7	2	0
Total			117	13

Fuente: CRC, Elaboración propia

Es importante mencionar que la CRC hace parte de la Convocatoria "Nación 3", de la Comisión Nacional del Servicio Civil, para el desarrollo de los concursos de los cargos de carrera administrativa de la entidad, que en 2022 se encontraban ocupados de manera provisional. En dicha convocatoria se

encontraban 54 cargos para la modalidad de concurso abierto y 3 cargos en modalidad de concurso de ascenso.

Dentro del desarrollo del concurso, y en virtud de las listas de elegibles publicadas el 15 de diciembre de 2022, la Comisión de Personal de la entidad realizó la verificación de estas y presentó las reclamaciones a que hubo lugar, y a su vez, continuó con los tramites de nombramiento correspondientes, y cuyas posesiones empezaron a realizarse a partir del 24 de enero de 2023.

Es así como, con corte a 28 de febrero de 2023, se han realizado 25 posesiones en periodo de prueba, quedando la planta de la siguiente manera:

Tabla 12. Disponibilidad de personal de la CRC a 28 de febrero de 2023

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	1
Profesional Especializado	2028	24	3	0
Profesional Especializado	2028	23	3	2
Profesional Especializado	2028	22	10	0
Profesional Especializado	2028	21	9	0
Profesional Especializado	2028	19	6	2
Profesional Especializado	2028	18	2	2
Profesional Especializado	2028	17	3	1
Profesional Especializado	2028	14	1	0
Profesional Universitario	2044	11	9	2
Profesional Universitario	2044	8	2	0
Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	4	0
Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	1

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Secretario Ejecutivo LNR	4210	24	2	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	2	0
Conductor Mecánico LNR	4103	19	4	0
Conductor Mecánico	4103	19	4	0
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	0
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	5	0
Asesor	1020	12	2	0
Asesor	1020	9	6	0
Asesor	1020	7	2	0
Total			117	11

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.1. Logros

- Durante el 2022, se adelantaron actividades tendientes al fortalecimiento de aspectos de liderazgo en los coordinadores y segundos de cada grupo interno de trabajo, así como la construcción de lazos de confianza entre los comisionados y los coordinadores de la CRC.
- Se realizaron jornadas de acercamiento desde la virtualidad generada por el Covid 19, denominadas "*Queremos verte y saber más de ti*", las cuales generaron sentido de pertenencia dentro de los colaboradores.
- Se realizó la medición de riesgo psicosocial a los colaboradores de la entidad, cuyos resultados fueron insumo para la formulación de los planes a ejecutar en la vigencia 2022.
- Se atendió al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral, evidenciándose el compromiso de los servidores en el cumplimiento de los objetivos institucionales presentándose resultado entre los niveles satisfactorio y sobresalientes.
- Se logró generar espacios de integración que permitieron la consolidación de equipos, además de generar sentido de pertenencia en los colaboradores de la CRC, pese a los retos vividos post

pandemia, por adecuación de las instalaciones y por la rotación de personal por cuenta de concurso Nación 3, como se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen 12. Espacios CRC



Torneo de Bolos



Inducción y Reinducción - Master Chef



Novena Taller tarjetas Comité de Convivencia

Fuente: CRC – Recursos Humanos

3.2.2. Retos

Para el 2023, la CRC tiene dos grandes retos en materia de Gestión del Talento Humano:

- Finalizar la vinculación de los nuevos funcionarios que harán parte de la planta de personal de la CRC, como resultado de la convocatoria del concurso Nación 3 adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.
 - Adelantar los trámites que permitan la ampliación de planta temporal y definitiva de acuerdo con las circulares expedidas por la Función Pública, la ESAP y Colombia compra Eficiente.
 - Formular y ejecutar el plan de trabajo recomendado por Great Place to Work frente a los resultados obtenidos en la medición adelantada en 2022, el cual está orientado a continuar fortaleciendo los planes y programas adoptados, compartir estos resultados con los colaboradores, fortalecer la cultura de liderazgo, trabajar con grupos particulares que requieran una mejor respuesta a sus necesidades y expectativas y asumir el reto de vincular a la cultura organizacional de la CRC, a los nuevos funcionarios que ingresan a la entidad, en virtud del concurso nación 3 adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través de actividades de gestión del cambio.
-

3.3. GESTIÓN FINANCIERA

3.3.1. Gestión de Ingresos CRC 2022

El artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 20 de la ley 1978 de 2019 establece que:

"Con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que preste la Comisión de Regulación de Comunicaciones, todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos, que obtengan en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, excluyendo terminales, o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión, no podrá exceder hasta el uno coma cinco por mil (0,15%)."

Adicionalmente, el citado artículo establece que

(...) Para el caso de los servicios de televisión abierta radiodifundida, prestado por aquellos operadores que permanezcan en el régimen de transición en materia de habilitación, y de radiodifusión sonora, el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones transferirá a la CRC el valor equivalente a la contribución anual a la CRC. (...)

De igual forma, el legislador estableció en el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, que el patrimonio de la CRC estará constituido por:

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
5. Los rendimientos financieros de sus recursos.
6. Los bienes muebles e inmuebles que adquiera a cualquier título y los que le sean transferidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de conformidad con las funciones que le son transferidas mediante la presente Ley.

Así las cosas, mediante la Resolución CRC 6467 del 14 de diciembre de 2021, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2022 en el 0,1378%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la ley.

Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2022, le fue aprobado a la CRC un presupuesto por valor de \$44.462.940.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$43.018.045.268, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$1.444.894.732.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de los ingresos de los proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones estuvo por encima de las proyecciones de crecimiento estimadas por Fedesarrollo, DANE y Globaldata, a 31 de diciembre de 2022, lo cual fue la base para la estimación de la tarifa de contribución para esa vigencia, así como a la Gestión realizada por la CRC, se obtuvo un recaudo superior a la cifra proyectada de 7%, que equivale a \$3.023.889.781, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, la CRC de acuerdo con la gestión de cartera realizada en el 2022, envió 1138 cartas de cobros persuasivos de las cuales se logró el pago por parte de 240 operadores recaudando \$201.522.455. a su vez, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó \$67.803.690.

3.3.2. Gestión de Ingresos CRC 2023

Mediante la Resolución CRC 7008 del 14 de diciembre de 2022, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2023 en el 0,1352%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la Ley.

Para la vigencia 2023, la CRC cuenta con un presupuesto aprobado de \$47.287.652.000, de los cuales se tiene estimado recaudar por contribución la suma de \$45.152.819.282, y para el valor restante se hará uso de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$2.134.832.718.

El plazo para el pago de la primera cuota de contribución venció el pasado 31 de enero, y la CRC logró un recaudo de \$22.851.949.000, lo que corresponde al 51% de los recursos que se pretenden recaudar por este concepto.

3.3.3. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2022

Para la vigencia 2022, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 1793 del 21 de diciembre de 2021, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$44.462.940.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 13. Presupuesto apropiado 2022

Rubro	Valor
FUNCIONAMIENTO	\$ 24.571.982.000
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000

Rubro	Valor
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.824.689.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 972.427.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 190.239.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.414.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000
INVERSIÓN	\$ 19.885.544.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 4.341.862.000
TOTAL	\$ 44.462.940.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

Dentro de las actividades desarrolladas en 2022, y para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, la Entidad tramitó el levantamiento de la leyenda PREVIO CONCEPTO DGPPN del objeto de gasto "*Transferencias Corrientes – Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes*", por valor de \$919.973.000 millones.

Tabla 14. Desagregación presupuestal 2022

DESCRIPCIÓN	Decreto 1793 de 2021 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2022
FUNCIONAMIENTO	\$ 24.571.982.000	\$ 0	\$ 24.571.982.000
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000	\$ 0	\$ 20.584.627.000
SALARIO	\$ 12.779.202.000	\$ 912.774.000	\$ 13.691.976.000
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.162.485.000	\$ 0	\$ 2.162.485.000
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 4.730.166.000	\$ 0	\$ 4.730.166.000
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 912.774.000	-\$ 912.774.000	\$ 0
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.824.689.000	\$ 919.793.000	\$ 3.744.482.000

DESCRIPCIÓN	Decreto 1793 de 2021 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2022
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 972.427.000	-\$ 919.793.000	\$ 52.634.000
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 919.793.000	-\$ 919.793.000	\$ 0
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 0	\$ 52.634.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 190.239.000	\$ 0	\$ 190.239.000
IMPUESTOS	\$ 74.250.000	\$ 0	\$ 74.250.000
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 115.989.000	\$ 0	\$ 115.989.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.414.000	\$ 0	\$ 5.414.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000	\$ 0	\$ 5.414.000
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 19.885.544.000	\$ 0	\$ 19.885.544.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000	\$ 0	\$ 15.543.682.000
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 4.341.862.000	\$ 0	\$ 4.341.862.000
TOTAL	\$ 44.462.940.000	\$ 0	\$ 44.462.940.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2022

Al 31 de diciembre de 2022, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a \$42.366.360.797, correspondiente al 95,3%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2022.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$24.571.982.000 con una ejecución de \$22.661.226.723, equivalente al 92,2%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$19.885.544.000 con una ejecución de \$19.699.720.517 equivalente al 99,1%.

Tabla 15. Ejecución presupuestal 2022

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2022	Ejecución al 31 diciembre 2022	% ejecución
FUNCIONAMIENTO	\$ 24.571.982.000	\$ 22.661.226.723	92,2%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000	\$ 18.856.570.500	91,6%
SALARIO	\$ 13.691.976.000	\$ 12.425.757.416	90,8%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.162.485.000	\$ 1.933.930.259	89,4%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 4.730.166.000	\$ 4.496.882.825	95,1%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	0,0%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.744.482.000	\$ 3.640.905.520	97,2%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 52.634.000	\$ 14.655.820	27,8%
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	0,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 14.655.820	27,8%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 190.239.000	\$ 149.094.883	78,4%
IMPUESTOS	\$ 74.250.000	\$ 55.499.112	74,7%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 115.989.000	\$ 93.595.771	80,7%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.414.000	\$ 5.413.557	100,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000	\$ 5.413.557	100,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 19.885.544.000	\$ 19.699.720.517	99,1%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000	\$ 15.357.936.060	98,8%
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 4.341.862.000	\$ 4.341.784.457	100,0%
TOTAL	\$ 44.462.940.000	\$ 42.366.360.797	95,3%

Fuente: CRC, Elaboración propia

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cupo de vigencias futuras para los años 2023 y 2024, con el propósito de contratar el servicio de correo y mensajería; almacenamiento, custodia y organización del archivo de la Entidad; servicio de aseo y cafetería; servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN,

telefonía VoIP, entre otros, y publicaciones en el Diario Oficial, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2022-050451, por valor de \$784.385.353, con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para contratar los servicios de un centro de contacto para dar continuidad a los servicios de atención telefónica a los agentes y grupos de valor de la CRC, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2022-040090, por valor de \$2.215.808.751, con cargo al presupuesto de Inversión.

3.3.4. Presupuesto y ejecución presupuestal 2023

De acuerdo con la Ley 2276 del 29 de noviembre de 2021 "Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023", reglamentada mediante el Decreto 2590 del 23 de diciembre de 2022, el presupuesto de la CRC para la vigencia 2023, es de \$47.287.652.000 incluido previos conceptos, detallado en la siguiente tabla:

Tabla 16. Presupuesto apropiado 2023

Rubro	Valor
FUNCIONAMIENTO	\$ 26.330.642.944
GASTOS DE PERSONAL	\$ 22.818.923.262
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.260.585.682
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 52.634.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 198.500.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.115.056
APORTES AL FONDO DE CONTINGENCIAS	\$ 5.115.056
INVERSIÓN	\$ 20.951.894.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC. NACIONAL	\$ 5.739.868.000
TOTAL	\$ 47.287.652.000

Fuente: Elaboración propia CRC

Ejecución presupuestal al 28 febrero 2023

Al 28 de febrero de 2023, el valor total de ejecución de los gastos de la vigencia, calculada sobre los compromisos presupuestales, es de \$11.660.537.177,31 correspondiente al 24,7%.

La apropiación de los Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$26.330.642.944 con una ejecución (compromisos) de \$3.038.978.044, equivalente al 11,5%.

Por otro lado, la apropiación de los Gastos de Inversión corresponde a \$20.951.894.000 con una ejecución (compromisos) de \$8.621.559.133 equivalente al 41,1%.

Tabla 17. Ejecución presupuestal a 28 de febrero de 2023

DESCRIPCIÓN	Apropiación al 28 febrero 2023	Ejecución al 28 febrero 2023 - Compromisos	% ejecución
FUNCIONAMIENTO	\$ 26.330.642.944	\$ 3.038.978.044	11,5%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 22.818.923.262	\$ 2.443.413.192	10,7%
SALARIO	\$ 14.141.216.513	\$ 1.856.257.668	13,1%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.227.008.051	\$ 236.106.199	10,6%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 5.121.636.351	\$ 351.049.325	6,9%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 1.329.062.347	\$ 0	0,0%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.245.735.682	\$ 570.293.185	17,6%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 67.484.000	\$ 25.271.667	37,4%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 25.271.667	0,0%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES - FALLOS NACIONALES	\$ 14.850.000	\$ 0	0,0%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 198.500.000	\$ 0	0,0%
IMPUESTOS	\$ 77.500.000	\$ 0	0,0%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 121.000.000	\$ 0	0,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.115.056	\$ 0	0,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.115.056	\$ 0	0,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 20.951.894.000	\$ 8.621.559.133	41,1%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000	\$ 6.648.139.876	43,7%
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLÓGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC NACIONAL	\$ 5.739.868.000	\$ 1.973.419.257	34,4%
TOTAL	\$ 47.287.652.000	\$ 11.660.537.177	24,7%

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.3.5. Contabilidad (Estados Financieros a 31/12/2022)

Tabla 18. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2022

Corte a 31 de diciembre de 2022 (\$ Pesos)			
Activo total	44.764.920.232,34	Ingresos Operacionales	40.994.587.322,88
Corriente	25.810.356.350,65	Otros Ingresos	53.158.367,41
No corriente	18.954.563.881,69	Gastos Operacionales	41.752.124.279,65
Pasivo total	21.245.700.646,23	Otros gastos	69.935.167,00
Corriente	21.245.700.646,23	Excedente operacional	-774.313.756,36
No corriente	0		
Patrimonio	23.519.219.586,11	RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit)	-774.313.756,36

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.3.6. Propiedad, Planta y Equipo

A continuación, se presenta el inventario de propiedad, planta y equipo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, con corte a 31 de diciembre de 2022, el cual el monto al corte establecido es \$11.250.292.629. Es de mencionar que en 2022 se realizó la adecuación de las instalaciones de la CRC, lo que generó un incremento en el valor de "Edificios y Casas". Adicionalmente se presentó bajas de inventario, para lo cual se inició, en el mes de diciembre de 2022, un proceso de enajenación regido por lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.

Tabla 19. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2022

Código	Descripción	Valor	Depreciación acumulada	Saldo Final 31-12-2022
1.6.40.01.001	Edificios y casas	\$ 12.062.781.643,05	\$ -1.794.719.848,00	\$ 10.268.061.795,05
1.6.50.05.001	Redes de aire	-	-	-
1.6.50.06.001	Redes de alimentación de gas	-	-	-
1.6.55.04.001	Maquinaria industrial	\$ 2.278.574,38	\$ -2.088.690,00	\$ 189.884,38

1.6.55.11.001	Herramientas y accesorios	\$ 14.420.290,00	\$ -2.884.077,00	\$ 11.536.213,00
1.6.65.01.001	Muebles y enseres	\$ 222.813.841,86	\$ -90.794.483,00	\$ 132.019.358,86
1.6.65.02.001	Equipo y máquina de oficina	\$ 67.896.860,36	\$ -25.281.608,00	\$ 42.615.252,36
1.6.70.01.001	Equipo de comunicación	\$ 368.857.092,07	\$ -190.044.320,64	\$ 178.812.771,43
1.6.70.02.001	Equipo de computación	\$ 787.026.266,08	\$ -390.452.030,00	\$ 396.574.236,08
1.6.75.02.001	Terrestre	\$ 377.596.480,00	\$ -163.421.548,00	\$ 214.174.932,00
1.6.80.02.001	Equipo de restaurante y cafetería	\$ 24.510.350,53	\$ -16.170.351,00	\$ 8.339.999,53
Totales		\$13.928.181.398,33	\$ - 2.675.856.955,64	\$ 11.252.324.442,69

Fuente: Aplicativo SIIF Nación

3.3.7. Austeridad del gasto

De acuerdo con lo previsto en el Decreto 397 de 2022, "Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2022 para los órganos que hacen parte el Presupuesto General de la Nación", la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna.

Es así como, rubros como consumo de energía y realización de eventos tuvieron una disminución en la vigencia 2022 con respecto al 2021, la cual fue generada principalmente por las medidas de trabajo en casa adoptadas por la CRC, debido a las adecuaciones de las instalaciones de la CRC.

3.3.8. Logros

- Expedición de la Resolución 6936 de 2022 "Por la cual se adopta el marco normativo unificado que rige la liquidación y pago de la contribución a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y se unifican las disposiciones vigentes, aplicables a los procesos de determinación, discusión, imposición de sanciones y cobro coactivo."
- Cumplimiento oportuno en el pago de las declaraciones tributarias, y envíos de información contable a la Contaduría General de la Nación.
- Gestión de cartera y omisos, lo que contribuyó a aumentar el recaudo para la vigencia 2022.

3.3.9. Retos

- Seguimiento permanente a la ejecución presupuestal, para identificar riesgos de manera oportuna que le permitan a la entidad tomar acciones correspondientes.
- Continuar con la fase II del aplicativo de contribuciones, para garantizar la integridad del sistema con los procesos de fiscalización y cobro coactivo.

3.4. FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA CRC A TRAVÉS DE LA ADECUACIÓN DE SUS OFICINAS

La CRC, en virtud de la modificación de su Estructura Organizacional, dada por la Ley 1978 de 2019, así como de las nuevas funciones en materia de Televisión Abierta Radiodifundida, Radiodifusión Sonora y Servicio Postal Universal, debió modificar los Grupos Internos de Trabajo con los que se contaba en su momento, y a su vez requirió realizar una ampliación de planta de personal en 36 cargos, para poder adelantar en debida forma, las nuevas responsabilidades asignadas a la CRC.

Como consecuencia de los nuevos grupos de trabajo implementados, de la ampliación de la planta, así como el apoyo que requiere la entidad a través de la suscripción de los contratos de prestación de servicios y de la vinculación de estudiantes para el desarrollo de prácticas laborales, la CRC requirió adecuar su planta física para facilitar el desarrollo de la totalidad de las funciones encomendadas y el reconocimiento de las nuevas realidades.

A partir de lo anterior, la Comisión adelantó el Concurso de Méritos Abierto No. CMA 73-2021, del cual se derivó el contrato de consultoría No. 89-2021, suscrito con Andrés Guillermo Perdomo Charry, cuyo objeto es: "Realizar la consultoría para el diagnóstico, y los estudios y diseños necesarios para adelantar las obras de adecuación, mantenimiento y actualización de redes, de la planta física de la Comisión de Regulación de Comunicaciones", adelantados por las modalidades de Licitación Pública y Concurso de Méritos, los cuales fueron ejecutados desde el mes de abril y finalizaron el 20 de noviembre y 20 de diciembre respectivamente.

Para materializar los diseños adelantados, en el 2022 la CRC suscribió los contratos 071 con la empresa DIARQCO CONSTRUCTORES SAS y cuyo objeto fue "Ejecutar las obras de reparaciones locativas de los pisos 8, 9 y 10 del edificio link siete sesenta, propiedad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, bajo la modalidad de precios unitarios fijos", y el contrato 075 con la empresa CONSTRUCCIONES AXIOMA LTDA y cuyo objeto fue "Realizar la interventoría técnica, administrativa, financiera, ambiental, contable y jurídica, para el contrato de obra de reparaciones locativas de los pisos 8, 9 y 10 del edificio link siete sesenta, propiedad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.", adelantados por las modalidades de Licitación Pública y Concurso de Méritos respectivamente.

Así las cosas, y con ocasión a los contratos anteriores, se realizaron las reparaciones locativas, adecuación y actualización de redes hidráulicas, eléctricas, de voz y datos, redes de detección y extinción de incendios, para la planta física de la CRC, mediante la implementación de espacios abiertos, con amplia ventilación, áreas de coworking, que permiten la alternancia de los puestos de trabajo.

3.4.1. Logros

Las reformas adelantadas en la infraestructura física de la entidad permitieron tener espacios adecuados para personas en condición de discapacidad o movilidad reducida ya que ahora se cuenta con nuevos ambientes que consideran, entre otras características, la actualización de circulaciones y la señalización que favorecen su desplazamiento.

De igual manera, el mejoramiento de los espacios de trabajo se consideran de la mayor relevancia en cuanto al impacto positivo en la salud mental de los trabajadores en concordancia con los ejes temáticos planteados en el Modelo de Programa Nacional de Bienestar 2020 – 2022 formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, contribuyendo en la prevención de nuevos riesgos en salud mental por efectos post pandemia al facilitar la existencia de puestos de trabajo adecuados según la normatividad vigente en la materia. Lo anterior sin dejar de lado la consideración de la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa alternada con trabajo presencial.

3.4.2. Retos

Para el 2023, se requiere finalizar las adecuaciones de las oficinas, a través de la adquisición del mobiliario correspondiente, que, por temas presupuestales, no fue posible adquirir en el 2022, así como las persianas y demás elementos para la dotación de las diferentes salas de juntas.

3.5. GESTIÓN CONTRACTUAL

3.5.1. Estado actual – Contratación 2022 – 2023

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas de SECOP I y II y de la tienda virtual³². El proceso ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en línea con las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

En línea con lo establecido en el plan anual de adquisiciones, la CRC suscribió 129 contratos durante la vigencia 2022, distribuidos en las diferentes modalidades, que suman un valor total contratado de \$16.970.516.059, tal y como se relaciona a continuación:

Tabla 20. Distribución de recursos por modalidad de contratación

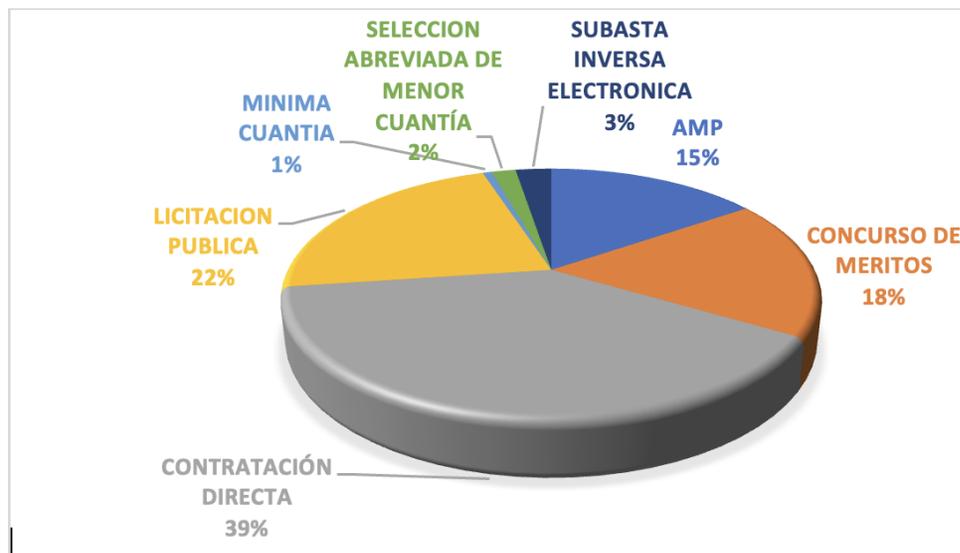
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR EN PESOS	% DEL TOTAL
AMP	\$ 2.619.279.986	15,43%
CONCURSO DE MERITOS	\$ 3.065.397.927	18,06%
CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 6.674.670.945	39,33%
LICITACION PUBLICA	\$ 3.762.318.703	22,17%
MINIMA CUANTIA	\$ 109.621.740	0,65%
SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	\$ 298.893.216	1,76%
SUBASTA INVERSA ELECTRONICA	\$ 440.333.542	2,59%

³² Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/contratacion/publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos#cont>

TOTAL GENERAL	\$ 16.970.516.059	100,00%
----------------------	--------------------------	----------------

Fuente: CRC, Elaboración propia

Gráfica 10. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede verificar, el 61% de la contratación se realiza mediante procesos de selección abiertos y respecto del 39% restante, conforme a lo autorizado en la ley, la CRC suscribe contratos de manera directa.

En los dos (2) primeros meses del 2023, se adelantó la contratación que estaba prevista en el plan anual de adquisiciones, especialmente la contratación directa de contratista de prestación de servicios profesionales. Sin embargo, debido a la expedición de las circulares Nos. 100-05-2022 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y 01 del 5 de enero de 2023 emitida por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (CCE) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los estudios previos aprobados en diciembre de 2022 debieron ser modificados para ajustar su plazo y valor en cuatro (4) meses.

Al 28 de febrero de 2023 se han suscrito 68 contratos, de los cuales 61 corresponden a la modalidad de contratación directa y 7 de contratos derivados de mínimas cuantías.

Adicionalmente, dentro de la gestión del proceso, mensualmente la entidad envía, a través del SIRECI, el reporte a la gestión contractual, de acuerdo con lo establecido en el formulario 423 - M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL.

3.5.2. Logros

En el marco de la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión, la CRC fortaleció sus instrumentos internos como formatos y manuales, creando nueve (9) procedimientos en el proceso de gestión contractual, actualizando veintisiete (27) formatos y creando cuatro (4) nuevos, entre otros, y se trabajó en lograr mejor interacción entre las diferentes áreas de la entidad.

También, se cumplieron con las metas establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República para la vigencia 2022.

3.5.3. Retos

Adelantar un ejercicio de planeación continuo para gestionar el proceso de aprobación y firma de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, con el fin de garantizar que las necesidades de la entidad se satisfagan durante toda la vigencia, a pesar de la limitación del plazo (4 meses) establecida en las circulares Nos. 100-05-2022 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y 01 del 5 de enero de 2023 emitida por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (CCE) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

4.1.1. Gestión del Riesgo

La CRC en el periodo analizado obtuvo un resultado de efectividad de los controles del 100%, toda vez que no se presentó materialización de ninguno de los riesgos tanto de Gestión como de Corrupción identificados en la Comisión. Lo anterior, se logró gracias al seguimiento trimestral realizado por la Alta Dirección y el monitoreo constante por parte de los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo que lideran cada proceso.

Adicionalmente, durante el 2022 se efectuó actualización de diferentes componentes del Sistema, así:

- Matriz de riesgos de gestión
- Matriz de riesgos de Corrupción.
- Política de gestión de riesgos de la entidad, bajo los parámetros establecidos en la Guía de Administración del Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la alineación con el esquema de líneas de defensa.
- Capacitación virtual a todos los integrantes de la CRC en la implementación de la nueva Guía de administración de riesgos del DAFP.
- Seguimiento trimestral a los 61 riesgos de Gestión y a los 16 riesgos de Corrupción, con efectividad del 100% de los controles con los cual se evidencia que no se presentan actos de corrupción por acción u omisión de los funcionarios de la CRC.

4.1.2. Planes de Mejoramiento

La mejora continua, como uno de los **principios de gestión de calidad**, es un objetivo permanente de la comisión, por ello se adelanta revisión permanente de sus procesos, productos y servicios, así como auditorías y evaluaciones periódicas, para detectar nuevas acciones o áreas de mejora a implementar. Como resultado de estas, se consolidan planes de mejoramiento sobre los cuales se realiza un constante monitoreo respecto a su implementación.

En la siguiente tabla se presenta el estado de los planes de mejoramiento al cierre del periodo del presente informe:



Tabla 21. Seguimiento a Planes de Mejoramiento CRC a 28 de Febrero de 2023

Origen				Plan de Mejoramiento							
Auditoría / Seguimiento	Fuente	Vigencia	Dependencia Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	No. Acciones	Acción finalizada	Acción en proceso	Acciones atrasadas	Avance Estimado	Estado Plan
Auditoría Financiera CGR-CDSTIC- No 019	Contraloría General de la República	2020	Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	1/01/21	30/07/23	130	86	43	1	96%	Vigente
FURAG	Departamento de la Función Pública	2020	Coordinación de Planeación Estratégica	1/06/21	31/12/23	72	65	4	0	94%	Vigente
Plan de Mejoramiento Nivel de Satisfacción del Usuario	Medición Anual Firma Externa	2021	Coordinación de Planeación Estratégica	1/04/22	31/12/22	19	19	0	0	100%	Cerrado
Auditoría Sistema Integral de Gestión	Oficina de Control Interno	2021	Coordinación de Planeación Estratégica	15/06/22	30/06/23	15	13	1	1	88%	Vigente
Auditoría Interna 2021	Oficina de Control Interno	2021	Coordinación de Planeación Estratégica	1/11/21	31/12/22	107	107	0	0	100%	Cerrado
Informe de Seguimiento a la Gestión de Riesgos	Oficina de Control Interno	2021	Coordinación de Planeación Estratégica	1/06/22	30/03/23	14	10	4	0	71%	Vigente
Informe de Evaluación al Cumplimiento de Indicadores Estratégicos de la CRC	Oficina de Control Interno	2022	Coordinación de Planeación Estratégica	19/07/22	30/12/22	9	9	0	0	100%	Cerrado
Informe de cumplimiento a los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Oficina de Control Interno	2022	Coordinación de Planeación Estratégica	1/09/22	1/10/22	4	4	0	0	100%	Cerrado
Informe de Sistema de Control Interno	Oficina de Control Interno	2022-I	Coordinación de Planeación Estratégica	1/03/21	30/06/23	33	21	12	0	80%	Vigente

Fuente: Planeación Estratégica CRC, Herramienta de seguimiento a planes de mejoramiento

4.1.3. Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2021.

Durante el primer semestre de 2022, la CRC recibió la visita de la Contraloría General de la República – CGR, con el propósito auditar la gestión de la Entidad durante el 2021. Como resultado de dicha auditoría, y con fundamento en la opinión contable y presupuestal, la Contraloría feneció la cuenta fiscal de la vigencia 2021.

La CRC, a partir del informe definitivo presentado por el equipo auditor, en el cual se establecieron 26 hallazgos, formuló un plan de mejoramiento compuesto por 74 actividades. Con corte a 31 de diciembre, la CRC reportó un cumplimiento del 100% y un avance del 82% sobre lo programado para la vigencia 2022, dentro del cual 13 de las actividades propuestas en dicho plan, están programadas para cumplimiento durante la vigencia 2023.

4.1.4. Reglamentos y Manuales

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante la vigencia 2022, la entidad cuenta con 29 documentos entre reglamentos y manuales vigentes en la Entidad, en el marco de los lineamientos establecidos por el SIRECI. El listado de manuales y reglamentos puede ser consultado en el **Anexo 8** del presente documento.



ANEXOS

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	NIT	ETAPA DEL TRÁMITE	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	HECHOS QUE DIERON LUGAR AL INICIO
10000-32-29	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-30	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-31	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-32	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-26	CORPORACIÓN CANAL DE TELEVISIÓN LOCAL "CANAL U TV." DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	804006381-5	DECISIÓN	RESOLUCIÓN DE AMONESTACIÓN No. 7001 DEL 01/12/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
				AUTO VINCULACIÓN ICBF DEL 03/06/2022 PREVIA DECISIÓN	
				AUTO DE TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSIÓN DEL 26/04/2022	
				AUTO DE PRUEBAS DEL 25/01/2022	
10000-32-27	CANAL CAPITAL	830012587-4	DECISIÓN	RESOLUCIÓN DE ARCHIVO No. 7002 DEL 01/12/2022 ARCHIVO	Contenido inapropiado horario apto todo público
				AUTO VINCULACIÓN ICBF DEL 03/06/2022 PREVIA DECISIÓN	
				AUTO DE DECRETO DE PRUEBAS Y TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSIÓN DEL 22/03/2022	
10000-32-33	SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE QUINDIO, CALDAS	890807724-8	DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 13/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	NIT	ETAPA DEL TRÁMITE	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	HECHOS QUE DIERON LUGAR AL INICIO
	Y RISARALDA LTDA. TELECAFÉ LTDA.				horario apto para todo público
10000-32-34	CITY TV	900.163.045	DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 20/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-35	SISTEMA INFORMATIVO CECAN MEDIA S.A.S. (CANAL 2)		DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 20/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-37	CARACOL Televisión S.A.	860.025.674-2	DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 13/12/2022	Publicidad en televisión

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 2. Procesos judiciales activos

No.	RADICADO 23 DIGITOS N° PROCESO	DESPACHO DE CONOCIMIENTO	VALOR DE LAS PRETENSIONES
1	250002341000201601-64601	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	4.429.314.866,00
2	25000234100020190-070400	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	2.083.525.241,00
3	11010324000201900-20700	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
4	25000234100020210-084200	Tribunal Administrativo de Cundinamarca	2.120.553.496,00
5	25000232400020030100503-	Consejo de Estado - Sección Primera	12.260.979.297,00
6	25000232400020030041101-	Consejo de Estado - Sección Primera	3.135.549.156,00
7	250002324000200400-17301	Tribunal Administrativo de Cundinamarca	1.037.410.120,00
8	25000232400020050-115202	Consejo de Estado - Sección Primera	3.132.093.539,00
9	250002324000200600-21501	Consejo de Estado - Sección Primera	3.000.000.000,00
10	250002324000200600-32801	Consejo de Estado - Sección Primera	1.053.688.829,00
11	250002315000200600-56101	Juzgados Administrativos de Bogotá	0,00
12	250002324000201000-34201	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	300.000.000,00
13	110010324000200900-52100	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
14	250002342000201100-11401	Consejo de Estado - Sección Primera	5.116.739.111,00
15	250002324000201000-34401	Consejo de Estado - Sección Primera	300.000.000,00
16	250002324000201000-34303	Consejo de Estado - Sección Primera	300.000.000,00
17	760012331000201100-18701	Consejo de Estado - Sección Tercera	107.073.512.286,00
18	760012331000201100-18400	Tribunal Administrativo del Valle del Cauca	36.777.854.142,00
19	760012331000201100-18201	Consejo de Estado - Sección Tercera	1.775.540.216,00
20	250002324000201100-58401	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	1.566.739.671,61
21	760012331000201100-18601	Consejo de Estado - Sección Tercera	121.277.413.272,00
22	250002341000201200-32401	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	1.416.751.383,00
23	05001233100020100-235901	Consejo de Estado - Secretaria General	1.000.000.000,00
24	250002341000201300-61801	Consejo de Estado - Sección Primera	400.000.000,00
25	250002341000201400-82101	Consejo de Estado - Sección Primera	402.500.000,00
26	25000234200020130-509702	Consejo de Estado - Sección Segunda	53.929.492,00
27	110013336038201400-17801	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Tercera	56.376.000,00
28	11001324000201400-01300	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
29	250002341000201400-817001	Consejo de Estado - Sección Primera	250.548.028,00
30	110010324000201400-68801	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
31	250002341000201500-13800	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	228.585.079,00
32	11001032400020150-02300	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00

No.	RADICADO 23 DIGITOS N° PROCESO	DESPACHO DE CONOCIMIENTO	VALOR DE LAS PRETENSIONES
33	250002341000201500-65700	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	133.000.000,00
34	250002341000201501-32101	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
35	110013341045201900-00702	Tribunal Administrativo de Cundinamarca	213.300.000,00
36	110010324000201400-31900	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
37	25000234100020150-222700	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	692.515.883,00
38	110010324000201600-16000	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
39	110010324000201600-29500	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
40	250002341000201600-82300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	1.654.639.910,00
41	25000234100020160-135500	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	5.955.304.443,00
42	250002341000201601-65001	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	4.769.273.298,00
43	25000234100020160-151000	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	69.195.023.291,00
44	250002341000201601-58300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	6.384.185.000,00
45	25000234100020160-135600	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	614.093.799,00
46	25000234200020130-680000	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Segunda	30.409.790,00
47	25000234100020160-140400	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	89.945.269.381,00
48	25000234100020160-167900	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	158.666.477.137,00
49	25000234100020160-144601	Consejo de Estado - Sección Primera	9.658.991.542,00
50	110010324000201600-28600	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
51	25000234100020170-132100	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	1.046.445.934.048,00
52	1100103240002017000-1400	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
53	25000234100020150-147700	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	292.274.326.222,00
54	110010324000201700-6100	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
55	250002336000201300-03504	Consejo de Estado - Sección Tercera	8.000.277.922,00
56	25000234100020170-136701	Consejo de Estado - Sección Primera	48.107.443.059,00
57	110010324000201700-19400	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
58	25000234100020170-171000	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	0,00
59	850012333000201800-02501	Consejo de Estado - Secretaria General	0,00
60	110010324000201700-0130	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
61	110010324000201700-12000	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
62	88-0012333000201800-02101	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00

No.	RADICADO 23 DIGITOS N° PROCESO	DESPACHO DE CONOCIMIENTO	VALOR DE LAS PRETENSIONES
63	25000234200020170-506000	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Segunda	42.514.212,00
64	500012333000201800-30700	Tribunal Administrativo del Meta	0,00
65	2500234100020180-101700	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	4.876.612.709,00
66	730012333004201800-6400	Tribunal Administrativo del Tolima	0,00
67	110010324000201800-34800	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
68	050013333002201900-04800	Juzgados Administrativos de Medellin	812.000.000,00
69	11001032400020180-049600	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
70	110010324000201700-01200	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
71	050013333016201800-48100	Juzgados Administrativos de Medellin	812.000.000,00
72	25000234100020190-03280	Tribunal Administrativo de Cundinamarca (Consejo de Estado) - Sección Primera	311.725.419,00
73	050013333015201900-8400	Juzgados Administrativos de Medellin	812.000.000,00
74	110010324000200700-02100	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
75	110010324000200800-23700	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
76	1100103260002011000-5400	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
77	1100103260002012000-6400	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
78	110010324000201400-18900	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
79	110010324000201500-22000	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
80	110010324000201500-39100	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
81	110010324000201500-32800	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
82	110010324000201700-25600	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
83	250002341000201700-90700	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	0,00
84	110010326000201000-03300	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
85	11001032400020160-043200	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
86	250002336000202200035-00 / 25000231500020220025900	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	0,00
87	250002337000201700-67500	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Cuarta	120.981.000,00
88	41001233300020200-082500	Tribunal Administrativo del Huila	0,00
89	250002341000202100-01401	Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera, Subsección A	0,00
90	1100103270002021000-06000	Consejo de Estado Sección Cuarta	0,00
91	250002341000201900-98800	Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera Subsección B	0,00
92	110010327000202100-01000	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
93	250002341000202000-60100	Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera Subsección B	16.615.947.790,00
94	250002342000202000-80501	Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Segunda Subsección E	97.730.091,00

No.	RADICADO 23 DIGITOS N° PROCESO	DESPACHO DE CONOCIMIENTO	VALOR DE LAS PRETENSIONES
95	250002341000202000-45800	Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera Subsección A	74.386.031.384,00
96	250002337000202100-08300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Cuarta Subsección C	14.646.613.000,00
97	110010324000202100-03500	Consejo de Estado Sección Primera	0,00
98	760013333002202100-05400	Juzgado 02 Administrativo de Cali	0,00
99	910013333001202100-08601	Juzgado Único Administrativo del Circuito Judicial de Leticia	0,00
100	25000233700020210-020300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Cuarta	12.734.717.000,00
101	23001333300320210-019400	Juzgado 4 Administrativo de Monteria	1.642.615.008,00
102	11001333400420170-035001	Juzgado 4 Administrativo de Bogotá	0,00
103	110010324000202100-34100	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
104	25000234100020200-021300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	0,00
105	250002341000201900-39400	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	8.179.414.374,00
106	11001310304620200-031701	Tribunal Superior de Boogotá - Sala Civil	0,00
107	27361310300220180-004100	Juzgado Segundo (2) Civil del Circuito de Istmina	0,00
108	11001334104520210-029600	Juzgado Cuarenta y cinco (45) Administrativo de Bogotá D.C	50.000.000,00
109	50001315300220210-022400	Juzgado Segundo (2) Civil del Circuito de Villavicencio	0,00
110	520013121002202100-08300	Juzgado Segundo (2) Civil Especializado en Restitución de Tierras	0,00
111	11001334306320220-011100	Juzgados Administrativos de Bogotá	907.051.690,00
112	25000234100020210-066500	Tribunal Administrativo de Cundinamarca	196.119.032.862,00
113	11001334305820200-020800	Juzgados Administrativos de Bogotá	4.799.746,00
114	25000234100020180-035600	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	0,00
115	25000234100020210-089300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	34.429.000.000,00
116	25000234100020220-014100	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera	0,00
117	73449310300220220-002900	Juzgado Segundo Civil del Circuito de Melgar	0,00
118	25000233600020220-005300	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Tercera	0,00
119	11001032400020190-005900	Consejo de Estado - Sección Primera	0,00
120	11001333704220190-005401	Tribunal Administrativo de Cundinamarca - Sección Cuarta	14850000

Fuente: CRC, Elaboración propia CRC

Anexo 3. Decisiones proferidas en primera instancia de Solución de Controversias

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
1	6762	Controversia PTC vs COMCEL- Ampliación RAN	Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-13-32-28 entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto de las relaciones de interconexión y acceso a la instalación de Roaming Automático Nacional vigentes entre las partes
2	6887	Solución de controversia entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S,A, E,S,P, y COLOMBIA MÓVIL S,A, E,S,P, modificación de la IX respecto al esquema de señalización	Por medio de la cual se resuelve un conflicto entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Expediente No. 3000-32-13-38
3	7045	Dimensionamiento de interconexión móvil-móvil entre COLOMBIA MÓVIL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, Artículo 4,3,2,15 de la Resolución CRC 5050 de 2016	Por la cual se resuelve la actuación administrativa de solución de controversias, acumulada en el expediente 3000-32-13-41, entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
4	6907	Conflicto COMCEL - UNIMOS. Acceso a infraestructura pasiva	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto del proveedor EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P."
5	6989	Conflicto CORPORACIÓN CULTURAL FELIX MARÍA SOLANO RAMÍREZ - ELECTROHUILA por acuerdo de compartición de infraestructura	Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de controversias presentada por la CORPORACIÓN CULTURAL FÉLIX MARÍA SOLANO RAMÍREZ respecto de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.
6	6549	TIGO - COMCEL REMUNERACIÓN RAN	Por la cual se resuelven las controversias iniciadas a solicitud de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en relación con el valor negociado de Roaming Automático Nacional
7	6769	Acceso PTC- REDEBAN	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. respecto de REDEBAN MULTICOLOR S.A."
8	6622	COLTEL_COMCEL_RAN_	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
9	6775	ETB-COMCEL. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de la controversia surgida entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
10	6774	ETB-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de la controversia surgida entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
11	6943	GTD COLOMBIA S.A. y UFINET COLOMBIA S.A., relacionada con las "diferencias suscitadas entre las partes, en el marco del Contrato Marco No. UFINET- GIO- 20190820-02", conforme con el art. 4.10.2.4 de la Res. 5050 de 2016	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por GTD COLOMBIA S.A. respecto de UFINET COLOMBIA S.A.
12	6898	HABLAME-COMCEL: Habilitación de numeración para envío de SMS	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A
13	6894	HABLAME-COLTEL: Habilitación de numeración para envío de SMS	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6611 del 9 de mayo de 2022
14	6960	COMCEL - EMCALI. Compartición de infraestructura de telecomunicaciones.	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
15	6959	REMUNERACIÓN DEL ACCESO A INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A."
16	7011	Háblame - Colombia Móvil Contrato de Acceso - numeración no geográfica	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
17	7016	SSC- COLTEL modificación señalización	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 4. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de desconexiones

Ítem	OOActuación	Resolución	Epígrafe
1	Desconexión AVANTEL vs HABLAME	6908	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN en contra de la Resolución 6594 de 2022
2	Desconexión ETB -ETG	6885	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB- en contra de la Resolución CRC 6553 de 2022, expediente No. 3000-34-15-5
3	Desconexión ETB - TELECARTAGO	6886	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB- contra la Resolución CRC 6592 de 2022, expediente No. 3000-32-2-22
4	Desconexión Comcel-Avantel	6947	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6627 de 2022, expediente 3000-32-2-17
5	Desconexión Comcel- TIGO	6946	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6626 de 2022, expediente 3000-32-2-18
6	Desconexión Comcel - Movistar	6948	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6628 de 2022, expediente 3000-32-2-19

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 5. Decisiones proferidas en primera instancia de desconexiones

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
1	6627	Desconexión Comcel- Avantel	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional - RAN – presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. respecto de AVANTEL S.A.S EN REORGANIZACIÓN. Expediente: 3000-32-2-17
2	6626	Desconexión Comcel- TIGO	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional - RAN – presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. respecto de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP
3	6628	Desconexión Comcel - Movistar	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional - RAN – presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. respecto de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. Expediente: 3000-32-2-19
4	6550	Desconexión ETB - UNITEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P.- UNITEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
5	6551	Desconexión ETB - TELEJAMUNDI	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. - TELEJAMUNDÍ EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL”
6	6552	Desconexión ETB - TELEPALMIRA	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P.- TELEPALMIRA EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL”
7	6553	Desconexión ETB -ETG	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P.- ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
8	6554	Desconexión ETB - CAUCATEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A.E.S.P. - ETB y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CAUCATEL S.A. E.S.P. - CAUCATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
9	6555	Desconexión ETB - BUGATEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.-BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
10	6594	Desconexión AVANTEL vs HABLAME	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso entre AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN y HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P
11	6592	Desconexión ETB - TELECARTAGO	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. – TELECARTAGO EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
12	6591	Desconexión por mutuo acuerdo TIGO-ETB	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
13	6884	DESCONEXIÓN POR MUTUO ACUERDO ETB - PALENQUE COMUNICACIONES S.A.S.	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso y uso para la terminación de mensajes cortos de texto - SMS entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y PALENQUE COMUNICACIONES S.A.S.
14	6991	Desconexión COMCEL vs Aria Tel	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de una relación de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P.”
15	6996	Desconexión UNE-CAUCATEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y CAUCATEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
16	6993	Desconexión UNE- UNITEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
17	6998	Desconexión UNE-TELEPALMIRA	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P. - TELEPALMIRA EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
			solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
18	6995	Desconexión UNE - Empresa de Telecomunicaciones de Girardot	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P. - ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
19	6994	Desconexión UNE- TELEJAMUNDI	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
20	6997	Desconexión UNE- TELECARTAGO	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
21	6992	Desconexión UNE- BUGATEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.- BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
22	6556	Desconexión COMCEL - BUGATEL	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - COMCEL S.A.y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.- BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL"
23	6557	Desconexión COMCEL - UNITEL	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P.- UNITEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
24	6558	Desconexión COMCEL - TELEPALMIRA	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
			y EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
25	6559	Desconexión COMCEL - TELEJAMUNDÍ	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. y EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. - TELEJAMUNDÍ EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
26	6560	Desconexión COMCEL - TELECartago	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre la COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. - TELECartago EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
27	6561	Desconexión COMCEL - CAUCATEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - COMCEL S.A. y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CAUCATEL S.A. E.S.P. - CAUCATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
28	6888	COMCEL - ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL DESCONEXIÓN	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - COMCEL S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P. - ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
29	7014	Desconexión ETB- AVANTEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN, empresa absorbida por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S."
30	7015	Desconexión ETB - PTC	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
31	7013	Desconexión ETB- COMCEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión móvil – móvil, existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
32	7012	Desconexión ETB- COLTEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
33	7046	Desconexión ETB VS ARIA TEL	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P.

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 6. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de Solución de Controversias

Ítem	Actuación	Resolución	Epígrafe
1	COMCEL - EMCALI, Compartición de infraestructura de telecomunicaciones,	7062	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6960 de 2022
2	Comcel - Avantel RAN negociado	6595	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN en contra de la Resolución CRC 6520 de 2022, expediente No. 3000-32-13-26
3	TIGO - COMCEL REMUNERACIÓN RAN	6772	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6549 de 2022
4	HABLAME Colombia y Colombia Telecomunicaciones, SMS terminados en un OMV de la red del PRST	6950	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 6519 de 2022
5	Controversia PTC vs COMCEL- Ampliación RAN	6949	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6762 de 2022, expediente No. 3000-32-13-28
6	Solución de controversia entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S,A, E,S,P, y COLOMBIA MÓVIL S,A, E,S,P, modificación de la IX respecto al esquema de señalización	6999	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 6887 de 2022. Expediente Administrativo 3000-32-13-38

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 7. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
1	6539 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución 1697 del 10 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1243 del 6 de octubre de 2020, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
2	6540 de 2022	Por la cual se resuelven el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución 1781 del 17 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1268 del 9 de octubre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
3	6562 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. , en contra de la decisión contenida en el oficio con radicado 20214200040661- Id: 124841 del 26 de marzo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del Municipio de Soacha - Cundinamarca
4	6566 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S , en contra la Resolución 1217 de 2020, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-07342
5	6588 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1356 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-01591
6	6616 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1350 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-13417
7	6617 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución No. 1148 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-07355
8	6630 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. S.P.M. 1.300.10.02-888 del 23 de agosto de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación del Municipio Sincelejo, Sucre
9	6631 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. , en contra de la decisión contenida en la comunicación GDT2964-2020, expedida por la Secretaría de Planeación Municipal de Bucaramanga
10	6891 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución 1220-00023 de 10 de marzo de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima
11	6892 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución 1220-00024 de 10 de marzo de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima
12	6903 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución 1220-00059 de 10 de junio de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
13	6904 de 2022	"Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesta por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución 260.59.040 del 3 de mayo de 2021, expedida por el Departamento Administrativo de Planeación de Tuluá, Valle del Cauca
14	6905 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra del oficio No. 1040.1514 del 20 de septiembre de 2021, expedido por la Secretaría Municipal de Planeación de Mosquera, Cundinamarca
15	6919 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ESTRUCTURAS INTEGRALES DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 0029 del 28 de febrero de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, Antioquia
16	6930 de 2022	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre los recursos de apelación interpuestos por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. y por el señor LUIS FERNANDO RUEDA ACELA , en contra de la decisión proferida el 10 de mayo de 2022 mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo IPOAP-0038-2019 por parte de la Inspección de Policía con funciones especiales de control urbano del Municipio de Floridablanca, Santander
17	6931 de 2022	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la decisión proferida el 3 de junio de 2022 mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo IPCU-0018-2021 por parte de la Inspección de Policía con funciones especiales de control urbano del Municipio de Floridablanca, Santander
18	6941 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1355 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-09178
19	6942 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra del Auto de Archivo por Negación de Factibilidad del 20 de agosto de 2019, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-09157
20	6962 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1773 del 17 de diciembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-06535
21	6972 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la decisión contenida en el Oficio DAP O.T 30517 del 4 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación y Or31denamiento Municipal de Neiva - Huila
22	6973 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 2186 del 21 de diciembre de 2021, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-13428
23	6988 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 33 de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación, Desarrollo Territorial y Vivienda del municipio de Argelia, Antioquia
24	7006 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 0118 de fecha 18 de enero del año 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-04436

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
25	7020 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el ciudadano GUIDO ANTONIO RIVEROS RODRÍGUEZ , en calidad de tercero interesado, en contra del Concepto de Factibilidad 2- 2020-53093 del 4 de noviembre del 2020 y la Resolución No.0045 del 8 de enero de 2021, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-78688
26	7063 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la decisión contenida en el oficio DSP-346 del 6 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación de Chía - Cundinamarca
27	7056 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la decisión contenida en el oficio DSP-347 del 6 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación de Chía - Cundinamarca*

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 8. Reglamentos y Manuales

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual de Gestión de Comité de Conciliación	El documento se crea con el fin de establecer la metodología de evaluación del cumplimiento del Comité, así como la forma de hacer seguimiento a las actividades, procedimientos, lineamientos, protocolos o instrucciones en materia de defensa judicial, gestión del conocimiento y daño antijurídico.	Documento aprobado Comité de Conciliación.	Versión N/A	30/12/2022
Manual de Supervisión	Describe las actividades de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión e interventoría de los contratos celebrados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.	Resolución Interna	Resolución 616 de 2022	27/12/2022
Manual de Presupuesto	Establece los lineamientos y estándares para facilitar los procesos y actividades propias del manejo presupuestal al interior de la entidad de conformidad con los principios y normatividad vigente que regula las actividades financieras del estado.	Documento aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Versión 2	18/11/2022
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 sobre la cual está certificada la CRC.	Procedimiento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 39	06/09/2022
Política de Administración de Riesgos	Documento que busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, mediante una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de estos, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	N/A	26/07/2022
Manual Calidad de Datos	Proporcionar criterios y buenas prácticas para el proceso de calidad de datos, que brinde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, pasos para asegurar la calidad de estos y logren permitir la interoperabilidad, así como también ayudar en la toma de decisiones.	Documento del Sistema Integrado de Gestión	N/A	09/05/2022

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Política Cero Papel	Establecer los lineamientos para contribuir a la gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el consumo del papel en la gestión de la Entidad, tanto en los procesos internos como para los servicios que se prestan a los ciudadanos.	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	N/A	06/04/2022
Manual Líneas de Defensa.	Se establece una herramienta colaborativa que le brinde los elementos e instrumentos necesarios para continuar con la implementación y mantenimiento del esquema de 3 líneas de defensa y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la Entidad, como apoyo al desempeño institucional y al cumplimiento de su plan estratégico institucional.	Documento Aprobado por Comité de Coordinación de Control Interno	Versión 1	31/03/2022
Manual de Calidad Roaming Automático Nacional	Describir a detalle los procesos de preparación y modelado de la información de Roaming Automático Nacional, según lo dispuesto en la obligación de reporte establecida en el numeral 4.7.7.2.6 de la Resolución CRC 5107 de 2017.	Documento Interno	N/A	09/03/2022
Manual de Calidad Índice de Actualización Tarifaria	Describir a detalle el proceso de actualización en el cálculo del Índice de Actualización Tarifaria, según lo dispuesto en el Numeral 2 del Anexo 4.2 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	28/02/2022
Política de Desconexión Laboral	Establecer los lineamientos en la CRC para que los servidores se beneficien de la desconexión laboral, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.	Documento Interno de la Entidad	N/A	23/02/2022
Funciones Grupos Internos de Trabajo	Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC"	Resolución Interna	Resolución 056 de 2022	16/02/2022
Manual de Procedimiento Calidad TIC	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de calidad TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 2 calidad de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los	Documento Interno	N/A	25/01/2022

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil.			
Manual de Calidad Portabilidad Numérica Móvil	Describir los procesos realizados para la extracción, preparación y modelado de la información del monitoreo de Portabilidad Numérica Móvil, almacenada en el sitio dispuesto por el Administrador de la Base de Datos (ABD) de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.4. del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	25/01/2022
Política de Gestión de la Seguridad de la Información	Establece la directriz general de la entidad frente al tratamiento de los riesgos que se generan y la afectación de la confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	N/A	17/01/2022
Manual de Contratación	Establece la forma como opera la gestión contractual en la CRC enmarcado en la normativa general del sistema de compra pública, regido por los principios de planeación, responsabilidad, eficacia, eficiencia, economía, sostenibilidad e innovación, competencia, igualdad e integridad, transparencia y rendición de cuentas, alineado con su Código de Ética	Resolución Interna	Resolución 578 de 2021	29/12/2021
Manual de Calidad Actualización de Valores Regulados	Describir a detalle el proceso de actualización de los valores regulados según lo dispuesto en los capítulos del 3 al 16 del Título IV de Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	28/12/2021
Manual de Calidad del Servicio Postal Correo	Describir el detalle de los procesos de preparación y modelado de los datos del servicio postal de correo reportados por el Operador Postal Oficial –OPO– según lo dispuesto en el Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016	Documento Interno	N/A	23/12/2021
Manual de Calidad Reportes de Televisión Abierta	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de las obligaciones de reporte periódico de información de televisión abierta según lo dispuesto en el capítulo VI del Título XV y el Título XVI de la Resolución CRC	Documento Interno	N/A	21/10/2021

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	5050 de 2016, correspondientes a las parrillas de programación, la emisión de espacios institucionales y las peticiones, quejas y reclamos			
Manual de Políticas Contables	El documento se crea para dejar documentadas las Políticas Contables-Resolución 533 de 2015.	Documento aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable.	Versión 3	31/08/2021
Manual de Calidad Mercados TIC	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de mercados TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 1 mercados de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil, así como el servicio de SMS.	Documento Interno	N/A	11/08/2021
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	Resolución 352 de 2020	06/12/2020
Reglamento Interno CRC	Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución	Resolución CRC 5917 de 2020. Modificada Resolución 6161 de 2021 y Resolución 7010 de diciembre 2022	18/02/2020
Política de Software Legal de la CRC	El documento contiene las directrices definidas en la CRC para el cumplimiento del marco legal y regulatorio relacionado con Propiedad Intelectual y Derechos de autor en el uso del software requerido por la entidad,	Documento de Tecnologías y sistemas de Información que aplica a toda la entidad.	N/A	01/02/2020
Política de Tratamiento de Información Personal.	Se establecen los criterios para la gestión y manejo de la información personal de Titulares.	Documento transversal	Versión 2	06/11/2018
Política de Backup	Establece las directrices para la gestión de las copias de respaldo requeridas por los Sistemas de Información de la CRC.	Documento transversal	Versión 3	28/02/2018
Instructivo para el Manejo y buen uso de Contraseñas en la CRC	Establece los lineamientos para el manejo de las contraseñas de los usuarios en la CRC.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 3	28/02/2018

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Política de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y sustancias Psicoactivas	Es el compromiso de la CRC con la Seguridad y Salud en el trabajo en materia de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas.	Documento del Proceso de Talento Humano.	Versión 0	31/07/2017

Fuente: CRC, Elaboración propia