

INFORME DE DIRECCIÓN

Marzo de 2023 a Enero de 2024

Director Ejecutivo

Nicolás Silva Cortés

Comisionados de Comunicaciones

Lina María Duque Del Vecchio

Paola Bonilla Castaño

Comisionados de Contenidos Audiovisuales

Ernesto Paul Orozco Orozco

José Fernando Parada Rodríguez

Sadi Alfonso Contreras Fuset

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

Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora 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

NICOLÁS MAURICIO SILVA CORTÉS

B. CARGO

DIRECTOR EJECUTIVO

C. ENTIDAD

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–

D. CIUDAD Y FECHA

Bogotá D.C., 02 de febrero de 2024

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR

1 de marzo de 2023

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

INFORME DE GESTIÓN COMO DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CRC

G. FECHA DE RETIRO COMO DIRECTOR EJECUTIVO

31 de enero de 2024

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓN | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 15 |
| 1. PROCESO – PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD | 16 |
| 1.1. Qué hace la CRC/ Quiénes Somos | 16 |
| 1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025 | 16 |
| 1.2.1. Misión..... | 17 |
| 1.2.2. Visión | 17 |
| 1.2.3. Propósito Superior..... | 17 |
| 1.3. Resultados de Indicadores | 18 |
| 1.3.1. Indicadores Estratégicos | 18 |
| 1.3.2. Indicadores de Gestión..... | 19 |
| 1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad | 20 |
| 2. PROCESO MISIONAL | 22 |
| 2.1. ACCIONES REGULATORIAS | 22 |
| 2.1.1. Mercados y Competencia | 22 |
| 2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias | 36 |
| 2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria | 43 |
| 2.1.4. Gestión de Grupos de valor | 50 |
| 2.1.5. Fortalecimiento institucional..... | 52 |
| 2.1.6. Retos en materia de política regulatoria y competencia | 53 |
| 2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES | 53 |
| 2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital | 53 |
| 2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites..... | 54 |
| 2.2.3. Gestión respecto de la Actividad legislativa Congreso de la República | 57 |
| 2.2.4. Gestión Nacional e Internacional | 57 |
| 2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor | 58 |
| 2.2.6. Logros | 59 |
| 2.2.7. Retos | 62 |
| 2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS | 63 |
| 2.3.1. Defensa judicial | 63 |
| 2.3.1.1. Logros | 64 |
| 2.3.1.2. Retos | 66 |
| 2.3.2. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones | 66 |

| | |
|---|-----|
| 2.3.2.1. Logros | 66 |
| 2.3.2.2. Retos | 67 |
| 2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. | 68 |
| 2.3.3.1. Logros | 68 |
| 2.3.3.2. Retos | 68 |
| 2.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN | 69 |
| 2.4.1. Aulas de Innovación | 69 |
| 2.4.2. Aula CRC..... | 71 |
| 2.4.3. Logros | 72 |
| 2.4.4. Retos | 73 |
| 2.4.5. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS | 73 |
| 2.4.6. Retos..... | 76 |
| 3. PROCESOS DE APOYO | 77 |
| 3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 77 |
| 3.1.1. Gobierno Digital..... | 78 |
| 3.1.2. Seguridad Digital..... | 80 |
| 3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica..... | 80 |
| 3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información | 81 |
| 3.1.5. Logros | 87 |
| 3.1.6. Retos..... | 88 |
| 3.2. FORTALECIMIENTO DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA CRC | 89 |
| 3.2.1. Logros | 90 |
| 3.2.2. Retos..... | 90 |
| 3.3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 90 |
| 3.3.1. Logros | 94 |
| 3.3.2. Retos | 96 |
| 3.4. GESTIÓN FINANCIERA | 96 |
| 3.4.1. Gestión de Ingresos CRC 2023 | 96 |
| 3.4.2. Gestión de Ingresos CRC 2024 | 98 |
| 3.4.3. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2023..... | 98 |
| 3.4.4. Presupuesto y ejecución presupuestal 2024 | 102 |
| 3.4.5. Contabilidad (Estados Financieros a 30/09/2023)..... | 103 |
| 3.4.6. Propiedad, Planta y Equipo..... | 104 |
| 3.4.7. Austeridad del gasto | 106 |
| 3.4.8. Logros | 106 |
| 3.4.9. Retos | 107 |

| | |
|---|------------|
| 3.5. FORTALECIMIENTO DE LA CRC A TRAVÉS DE LA ADECUACIÓN DE SUS OFICINAS | |
| 107 | |
| 3.5.1. Logros | 108 |
| 3.5.2. Retos | 108 |
| 3.6. GESTIÓN CONTRACTUAL..... | 108 |
| 3.6.1. Estado actual – Contratación 2023 – 2024 | 108 |
| 3.6.2. Logros | 110 |
| 3.6.3. Retos | 110 |
| 4. PROCESOS DE EVALUACIÓN | 111 |
| 4.1.1. Gestión del Riesgo | 111 |
| 4.1.2. Planes de Mejoramiento..... | 111 |
| 4.1.3. Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2022. | 112 |
| 4.1.4. Reglamentos y Manuales | 113 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Seguimiento Indicadores de Gestión 2023 | 19 |
| Tabla 2. Resultados Plan de Acción CRC 2023..... | 20 |
| Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta marzo de 2023 a enero de 2024 | 56 |
| Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites..... | 56 |
| Tabla 5. Crecimiento de usuarios en redes sociales | 59 |
| Tabla 6. Actos administrativos expedidos..... | 66 |
| Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2023 | 67 |
| Tabla 8. Total de recursos publicados en Postdata según tipo | 75 |
| Tabla 9. Planta de personal de la CRC | 92 |
| Tabla 10. Disponibilidad de personal de la CRC a 1 de marzo de 2023..... | 92 |
| Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de enero de 2024 | 93 |
| Tabla 12. Presupuesto apropiado 2023..... | 98 |
| Tabla 13. Desagregación presupuestal 2023 | 99 |
| Tabla 14. Ejecución presupuestal 2023..... | 100 |
| Tabla 15. Presupuesto apropiado 2024..... | 102 |
| Tabla 16. Ejecución presupuestal al 31 de enero de 2024..... | 102 |
| Tabla 17. Estado de los recursos financieros a 30 de septiembre de 2023 | 104 |
| Tabla 18. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 30 de noviembre de 2023..... | 104 |
| Tabla 19. Distribución de recursos por modalidad de contratación..... | 108 |
| Tabla 20. Seguimiento a Planes de Mejoramiento CRC a 31 de enero de 2024..... | 112 |

Índice de Gráficas

| | |
|--|-----|
| Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control | 64 |
| Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial | 65 |
| Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido..... | 65 |
| Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos | 74 |
| Gráfica 5. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2023 | 77 |
| Gráfica 6. Presupuesto de inversión 2024 | 78 |
| Gráfica 7. Índice de Gobierno Digital | 79 |
| Gráfica 8. Arquitectura de Despliegue Solución de Software Ley 2300 – RNE | 86 |
| Gráfica 9. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación | 109 |

Índice de Imágenes

| | |
|--|----|
| Imagen 1. Plan Estratégico Institucional CRC..... | 17 |
| Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos | 18 |
| Imagen 3. Piezas Audiovisuales | 60 |
| Imagen 4. Piezas gráficas..... | 61 |
| Imagen 5. Aulas de innovación 2023..... | 70 |

| | |
|---|----|
| Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2022..... | 75 |
| Imagen 7. Gestión del Talento Humano..... | 90 |
| Imagen 8. Espacios CRC..... | 95 |

Anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión..... | 114 |
| Anexo 2. Procesos judiciales activos..... | 115 |
| Anexo 3. Decisiones proferidas en primera instancia de Solución de Controversias..... | 119 |
| Anexo 4. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de desconexiones..... | 120 |
| Anexo 5. Decisiones proferidas en primera instancia de desconexiones..... | 121 |
| Anexo 6. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de Solución de Controversias..... | 123 |
| Anexo 7. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones..... | 124 |
| Anexo 8. Reglamentos y Manuales..... | 128 |



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 mi periodo como Director Ejecutivo la CRC adelantó diferentes proyectos y actividades que, de conformidad con las competencias señaladas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, buscaron promover la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, e incentivar la construcción de un mercado competitivo con el fin de que la prestación de los servicios regulados sea económicamente eficiente y que refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, todo esto con el fin último de generar condiciones para que los usuarios, tengan más y mejores servicios de comunicaciones y propender por el bienestar social.

Dentro del presente informe de gestión, se expone a manera de contexto la conformación y funciones de las dos sesiones que constituyen las instancias que deciden los asuntos a cargo de la CRC, así como los proyectos y actividades planeados y ejecutados en el marco de cada uno de los pilares estratégicos de las Agendas Regulatorias definidas para el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2023 al 31 de enero 2024, y las actividades desarrolladas en la gestión administrativa en materia de ingresos, ejecución presupuestal y gestión contractual.

En el marco de sus funciones y de la política de mejora regulatoria incorporada a los procesos de la entidad, se ejecutó la Agenda Regulatoria para el periodo 2023 - 2024 y se diseñó y aprobó la misma para el período 2024 - 2025, como la principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. Ambas agendas han sido producto de un ejercicio participativo con los diferentes grupos de valor, contando con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y reflejando la planificación de la política regulatoria.

En este marco, el presente informe registra los logros de la Entidad durante mi periodo como Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en el que es importante resaltar en primer lugar que la entidad ejecutó el 100% de los hitos de los proyectos planteados para la vigencia 2023 – 2024. Esta agenda abarcaba 31 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias, los cuales se distribuyen en los cinco pilares estratégicos de la Entidad, encaminadas a asegurar que el marco

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".

regulatorio responda a las diferentes necesidades de los grupos de valor e interés (usuarios, industria, entidades del estado, academia, entre otros). Para su elaboración, la Comisión tomó en cuenta los análisis de coyuntura económica del país, así como los desarrollos y tendencias previstos para los sectores TIC, postal y audiovisual.

En relación con la Agenda aprobada para la vigencia 2024 - 2025, esta incluye 32 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias, de las mismas se identifican para la vigencia 2024, 23 hitos a desarrollar en el marco de 19 iniciativas distribuidas por pilar estratégico.

Cada uno de los proyectos e iniciativas propuestos en el marco de los pilares estratégicos de la entidad, contemplan la necesidad de continuar con los esfuerzos y avanzar, a partir de los resultados sectoriales, en torno a la promoción de la competencia en un mercado dinámico que derive en beneficios para los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como en el fortalecimiento del pluralismo informativo. De igual manera, los proyectos han sido ejecutados y seguirán alineados con la estrategia del Gobierno Nacional de fomentar la conectividad a lo largo y ancho del territorio nacional, a fin de contribuir con el cierre de la brecha digital, la innovación y la transformación digital del sector, buscando promover un Gobierno Digital abierto y transparente, así como avanzar hacia una Economía Digital, promoviendo la consolidación de la industria TIC nacional como motor de crecimiento, empleo y desarrollo para el país.

En este marco es importante resaltar algunas de las iniciativas, tales como la actualización integral al Régimen de Calidad de los servicios de Telecomunicaciones, el cual incorpora mejoras 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 en zonas rurales y apartadas. Este nuevo régimen se implementó en cuatro etapas atendiendo su complejidad y a la necesidad que la industria contara con plazos para su implementación, algunas medidas entraron en vigor desde que se emitieron en julio de 2022, otras aplicaron a partir de abril de 2023 y las últimas medidas se adoptaron en julio de 2023. Este régimen adopta tecnologías innovadoras de medición para servicios móviles, promoviendo la mejora de la calidad en zonas apartadas del país, impulsando la modernización de las redes y haciendo énfasis en la medición y cumplimiento de metas de calidad en los servicios de Internet móvil 4G, teniendo en cuenta la alta demanda que hoy día tienen estos servicios, articulándose con el proceso de despliegue y migración a nuevas tecnologías adelantado por los operadores, y apalancado lo dispuesto sobre el particular en la política pública sectorial.

En el pilar estratégico de mercados y competencia, se destaca la actualización de las tarifas que deben pagar los operadores móviles para interconectarse entre ellos, así como aquellas asociadas al uso de la instalación esencial del Roaming Automático Nacional - RAN y a la operación móvil virtual. En concreto, la implementación de esta medida permitió una reducción del orden del 37% de los cargos de interconexión que deben pagar los operadores por terminar llamadas en la red de otro operador, mientras que en la remuneración del RAN se generó una disminución del 32%, lo que facilita que los operadores brinden servicios en zonas donde no tienen cobertura con red propia a través de redes compartidas. Se anota que 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, y también que se tiene previsto que estas tarifas sigan disminuyendo de manera gradual hasta el año 2025.

Igualmente, resulta relevante mencionar los resultados obtenidos por el proyecto regulatorio de “Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil”, a través del cual la Comisión modificó el proceso en la búsqueda de facilitar el derecho de los usuarios a portarse a otro operador conservando su línea, así como también para mitigar los riesgos de conductas fraudulentas ocurridas durante las solicitudes de portación. Dentro de las nuevas medidas adoptadas en el marco de este proyecto, se eliminaron las causales que restringían el derecho de portación de los usuarios y que imponían cargas que estaban siendo superadas por otros medios dispuestos en el ordenamiento jurídico, como son el reporte en las centrales de riesgo, las reglas de recuperación y saneamiento de cartera, otorgando al proveedor mecanismos adicionales, no indispensables para garantizar las obligaciones de pago.

Por otro lado, y con el objetivo de reducir los obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia, se desarrolló el proyecto “Compartición de infraestructura de otros sectores Fase II”, adoptando medidas que permiten la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en el país a partir del uso de infraestructura de otros sectores. Así mismo, como parte de este proyecto se han actualizado las tarifas de arrendamiento por el uso de postes y ductos de energía y telecomunicaciones, y se han establecido condiciones para el retiro de elementos no utilizados en la infraestructura con el objetivo de controlar la saturación de las redes y reducir la contaminación visual causada por dichos elementos.

En cuanto a la revisión de proyectos regulatorios, se destaca el proyecto de “Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador”, cuyo objetivo fue promover la competencia en los mercados de servicios de comunicaciones en el país. En este sentido, la CRC adoptó disposiciones regulatorias relacionadas con el mercado portador asociado al servicio de Internet fijo, el cual desempeña un papel fundamental en la transmisión de datos entre municipios de Colombia. Dentro del proyecto se precisó que el servicio portador es esencial para la provisión de banda ancha y servicios digitales en todas las zonas del país y que el mercado está compuesto por operadores que ofrecen capacidad de transporte de datos mediante tecnologías como fibra óptica, satélite o microondas, permitiendo de esta manera que los usuarios puedan acceder a Internet fijo en sus hogares y lugares de trabajo. Con la expedición de la Resolución 7156 de 2023 se identificaron 170 municipios del país con fallas de mercado asociadas al servicio portador, lo que permite una mayor focalización a futuro en estas zonas en materia de regulación y política pública para contribuir a mejorar la conectividad en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Ahora bien, respecto a estudios, se desarrollaron y publicaron diferentes documentos como insumo para el ejercicio propio de las funciones de la entidad, entre los cuales están: i. *Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones* ii. *El monitoreo de tendencias tecnológicas 2023*, 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; iii. *El 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 abierta, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores; iv. *El Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2022*², en el cual 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 Colombia³; v. *El estudio de esquemas técnicos que impulsan la conectividad*, que presenta una visión global del desarrollo de redes abiertas, así como de los puntos de intercambio de tráfico -IXP- con las recomendaciones para el contexto colombiano; vi. *Revisión de los mercados relevantes "voz saliente móvil" e "internet móvil"*, mediante el cual se realizaron los análisis de competencia actual y competencia potencial del mercado "Servicios Móviles" del periodo enero de 2017 a diciembre de 2022, lo que permitió concluir que el mercado debe continuar siendo susceptible de regulación ex ante y; vii *El Estudio OTT* modelos de negocio y nuevas plataformas.

En cumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022 -2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", así como la promulgación de la Ley 2300 de julio de 2023 que protege el derecho a la intimidad de los consumidores y otras disposiciones que asignan actividades a la Comisión, la entidad adelantó una modificación de la Agenda Regulatoria 2023 – 2024, la cual incorporó seis nuevos proyectos e informó sobre el estado de cinco proyectos que serán objeto de modificación de plazos y alcances de los mismos.

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 implementación de la Política de Mejora Regulatoria es de gran relevancia para la Comisión, entidad que fue por tercera 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 en el segundo lugar así: en la categoría "Adopción de la Política de Mejora Normativa", en la categoría "Análisis de Impacto Normativo (AIN)" con el proyecto Revisión de los Esquemas de Remuneración Móvil, en la categoría "Consulta Pública" con la Agenda Regulatoria 2023 -2024, en la categoría "Evaluación Ex Post", con la Evaluación de la Resolución CRC 5826 de 2019 y Resolución CRC 5929 de 2020.

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 municipios como libres de barreras para el despliegue de infraestructura, alcanzando un total de 800 certificaciones a enero de 2024.

² Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021>

³ El mismo 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.

También resulta importante mencionar, que fue actualizada la regulación asociada al Sandbox Regulatorio de Comunicaciones, a partir de las lecciones aprendidas del proceso anterior y para articular de manera clara futuras acciones con el Sandbox del sector de Contenidos Audiovisuales con el propósito de experimentar nuevos productos, servicios o soluciones.

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 masivos⁴ 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.

Entre otras actividades misionales se resalta el fortalecimiento de 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 enero de 2024:

- (i) La consolidación de la plataforma Postdata, a través de la publicación y actualización de 194 conjuntos de datos⁵ para consulta y descarga de los ciudadanos, de 35 tableros interactivos⁶, los cuales muestran de forma gráfica e interactiva los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales, y de 94 Data Flash⁷, 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.

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 al cierre de la vigencia fiscal 2023 la CRC obtuvo una ejecución presupuestal del 96,6% del total de los recursos apropiados por la Entidad, logrando ejecutar el 98,3% de los recursos de inversión y el 95,2% los recursos asignados para funcionamiento.

⁴ 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”

⁵ 24 nuevos entre marzo de 2023 y enero de 2024

⁶ 4 nuevos entre marzo de 2023 y enero de 2024

⁷ 24 nuevos entre marzo de 2023 y enero de 2024

De igual manera, durante el primer semestre de 2023, 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 2022, 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 2023 fue 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 de 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 sigue comprometida en trabajar de forma constante para mejorar la eficacia, eficiencia y 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 Director Ejecutivo, 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 de 2023 a enero de 2024.

NICOLÁS SILVA CORTÉS
Director Ejecutivo CRC
Marzo 2023 – Enero 2024

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión de la Dirección Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se elabora 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 2023 y enero de 2024. Este ha sido construido de acuerdo con los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional CRC 2021 - 2025, las Agendas Regulatorias 2023 – 2024 y 2024 – 2025, 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 2023 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 los Datos de los Sectores Regulados; Relacionamento con Grupos de Valor; Pluralismo Informativo y las actividades asociadas a la Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.

La tercera sección “**Procesos de Apoyo**” se relacionan 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 cuarta sección “**Procesos de Evaluación**” se presentan 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 Institucional 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 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 O2. Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias 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 | P2. Gestión de grupos de valor O4. Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales 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 | P3. Mercado y competencia 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 O7. Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad O8. Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna |
| P4. Innovación y mejora regulatoria | | |
| O9. Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones | 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 | O11. Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice su disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad. |
| P5. Fortalecimiento institucional | | |
| 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 | O13. Fomentar la eficiencia, agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales | 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. |

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 2023.

Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos



Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores estratégicos CRC vigencia 2023

1.3.2. Indicadores de Gestión

La Comisión cuenta con una batería de 73 indicadores dirigidos a monitorear la gestión de la Entidad por procesos y productos. De ellos, 36 refieren mediciones de eficacia, 15 de eficiencia y 22 de efectividad, los cuales se evalúan trimestral, semestral y anualmente, acorde a la periodicidad definida.

El seguimiento y monitoreo está en cabeza del Grupo Interno de Trabajo de Planeación Estratégica, que durante el 2023 realizó mejoras a la 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 de gestión con corte a 31 de diciembre de 2023:

Tabla 1. Seguimiento Indicadores de Gestión 2023

| Indicadores | | | | Porcentaje de cumplimiento promedio | | | |
|-------------|---|------------|----------|-------------------------------------|-------------|---------|---------|
| Proceso | Cantidad | Porcentaje | Eficacia | Eficiencia | Efectividad | Total | |
| 1 | Gestión Estratégica | 4 | 5,48% | 100,00% | 91,46% | 0 | 97,87% |
| 2 | Gestión Organizacional | 6 | 8,22% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 3 | Seguimiento y Evaluación | 4 | 5,48% | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 4 | Evaluación Independiente | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 5 | Gestión del Conocimiento y la Innovación | 3 | 4,11% | 100,00% | 0 | 0 | 100,00% |
| 6 | Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | 3 | 4,11% | 100,00% | 94,13% | 83,57% | 92,57% |
| 7 | Gestión de la Política Regulatoria | 4 | 5,48% | 100,00% | 0 | 0 | 100,00% |
| 8 | Pluralismo Informativo | 2 | 2,74% | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% |
| 9 | Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 10 | Relacionamiento con Grupos de Valor | 19 | 26,03% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 11 | Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | 6 | 8,22% | 97,44% | 0 | 100,00% | 98,72% |
| 12 | Gestión Documental | 1 | 1,37% | 100,00% | 0 | 0 | 100,00% |
| 13 | Gestión Financiera | 4 | 5,48% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 14 | Gestión del Talento Humano | 9 | 12,33% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

| | | | | | | | |
|--------------|---------------------------------------|-----------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 15 | Gestión Jurídica | 1 | 1,37% | 100,00% | 0 | 0 | 100,00% |
| 16 | Gestión Contractual | 1 | 1,37% | 100,00% | 0 | 0 | 100,00% |
| 17 | Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | 6 | 8,22% | 100,00% | 0 | 0 | 100,00% |
| Total | | 73 | 100,00% | 99,00% | 94,88% | 98,81% | 97,56% |

Fuente: CRC, Herramienta de Seguimiento – Indicadores CRC 2023

En el siguiente enlace se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores de gestión: <https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/plan-de-accion/plan-de-accion#cont>

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 2023, 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 2023, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en conjunto con todos los planes y documentos asociados a éste, los cuales fueron objeto de monitoreo trimestral por la dirección ejecutiva de la Entidad.

Así, al finalizar la vigencia 2023, el informe de cierre del plan señala un cumplimiento del 99,39% 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 2023

| Dimensión | Seguimiento 2023 | | |
|-------------------|------------------|----------|-----------|
| | Avance Real | Esperado | Variación |
| 1. Talento Humano | 99,74% | 100,00% | -0,26% |

| Dimensión | Seguimiento 2023 | | |
|--|------------------|----------------|---------------|
| | Avance Real | Esperado | Variación |
| 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| 3. Gestión con valores para resultados | 97,53% | 100,00% | -2,47% |
| 4. Evaluación de resultados | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| 5. Información y comunicación | 99,33% | 100,00% | -0,67% |
| 6. Gestión del conocimiento y la innovación | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| 7. Control interno | 99,16% | 100,00% | -0,84% |
| Cumplimiento del Plan | 99,39% | 100,00% | -0,61% |

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 2023 – 2024, incluyó 31 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 (23%).
- II. Mercados y competencia (48%).
- III. Innovación y mejora regulatoria (19%).
- IV. Gestión de grupos de valor (6%).
- V. Fortalecimiento Institucional (3%).

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. ACCIONES REGULATORIAS

2.1.1. Mercados y Competencia

- 2.1.1.1. 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 – Finalizado |
| Actividades /Logros | La medida diseñada por la Comisión facilita la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en Colombia a partir del uso de infraestructura de otros sectores, en línea con la "Estrategia de conectividad digital" prevista en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>DE LA VIDA”, facilitando además la modernización de las redes, en particular de las redes móviles en tecnologías 4G y 5G.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 7120, desde el 18 de abril de 2023 las nuevas infraestructuras elegibles para ser aprovechadas en el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones corresponden a las canalizaciones y el espacio en estaciones de sistemas de transporte masivo, los postes y canalizaciones de las carreteras, los postes de alumbrado público, los semáforos y los paraderos de sistemas de transporte, con lo que será posible conectar a más colombianos a lo largo y ancho del país.</p> <p>Como parte de este proyecto también se actualizaron las tarifas de arrendamiento por el uso de los postes y ductos de energía y de telecomunicaciones que sirven de soporte para la instalación de redes de telecomunicaciones, que ya habían sido objeto de una reducción inicial del 77% en 2020. Es importante recordar que las tarifas por apoyo en postes, ductos y torres de energía del sector de energía ya habían sido revisadas en 2020 por esta Comisión, con reducciones de hasta el 73% en los elementos más utilizados para el tendido de redes de telecomunicaciones.</p> <p>Complementariamente, la CRC definió condiciones para el retiro de elementos que no se estén utilizando en la infraestructura para controlar la saturación de las redes y la contaminación visual por la presencia de dichos elementos.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de alternativas regulatorias. - Documento soporte de la propuesta regulatoria y proyecto de resolución. - Resolución CRC 7120 de 2023. - Documento de respuesta a comentarios. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b |

2.1.1.2. 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 - Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>A través de la contratación de una consultoría se obtuvo información que sirve 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. |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>- 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.</p> <p>- 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> <p>Los resultados de este estudio fueron publicados en agosto de 2023 junto con el informe de la revisión del mercado relevante "Servicios Móviles".</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Resumen estudio hábitos y usos de servicios móviles y análisis conjoint. - Estudio hábitos y usos de servicios móviles 2022. |
| Enlace | <p>https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-2-3/Propuestas/resumen-estudio-habitos-y-usos-de-servicios-moviles-y-analisis-conjoint.pdf</p> <p>https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-2-3/Propuestas/estudio-habitos-y-usos-de-servicios-moviles-2022.pdf</p> |

2.1.1.3. Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | <p>Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios móviles minoristas con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla y realizar los análisis de competencia de estos mercados para determinar si son susceptibles de regulación ex ante. Todo ello con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1., 3.1.2.2. y 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> |
| Fecha de Inicio | <p>Julio de 2023 – En curso</p> |
| Actividades /Logros | <p>Con base en la información obtenida del Estudio de Hábitos y Usos de los Servicios de Comunicaciones se realizó la estimación de las elasticidades de la demanda propias y cruzadas. Lo que permitió verificar la definición de los mercados "Voz Saliente Móvil", "Internet Móvil" y "Servicios Móviles".</p> <p>Se realizaron los análisis de competencia actual y competencia potencial del mercado "Servicios Móviles" del periodo enero de 2017 a diciembre de 2022, lo que permitió concluir que el mercado debe continuar siendo susceptible de regulación ex ante. El informe de la revisión de este mercado fue publicado el 18 de agosto de 2023.</p> <p>Posteriormente, se realizaron los análisis competencia actual y competencia potencial del mercado de los mercados "Voz Saliente Móvil" e "Internet Móvil" del periodo enero de 2020 a junio de 2023, lo que permitió concluir que ninguno de los dos mercados debe ser sujeto de regulación ex ante. Producto de ello, en</p> |

| | |
|--------------------|--|
| | diciembre de 2023, se publicó la propuesta regulatoria con la que se pretende excluir de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante al mercado "Voz Saliente Móvil". |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento: Revisión del mercado relevante "Servicios Móviles". - Proyecto de resolución. - Documento soporte: Revisión de los mercados relevantes "voz saliente móvil" e "internet móvil". |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-3 |

2.1.1.4. 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 2023 - Finalizado |
| 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 mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Durante el año 2023 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 19 de diciembre de 2023, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2022.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Micrositio del observatorio en Postdata - Data Flash 2023-025 |
| Enlace | https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-025-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones |

2.1.1.5. 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 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025, el desarrollo de esta iniciativa se realizará en dos fases. En la primera se llevó a cabo la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, y en la segunda, se desarrollarán, según su pertinencia, los análisis de competencia de los mercados relacionados con el servicio de televisión que conlleven a establecer medidas regulatorias que promuevan la competencia, si a ello hay lugar.</p> <p>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.</p> <p>Así mismo, entre el cuarto trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023 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 cual fue complementada mediante un requerimiento de información enviado a operadores de televisión abierta y cerrada.</p> <p>Finalmente, en diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria correspondiente a la Fase I, correspondiente a la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, así como del proyecto de resolución mediante el cual se propone modificar el Anexo 3.1 del Título ANEXOS TÍTULO III de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionando los mercados relevantes definidos en el documento antecitado.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de estudio - Proyecto de Resolución |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9 |

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

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Analizar la competencia en los mercados minoristas de acceso a Internet fijo y la definición y condiciones de competencia en el mayorista portador, con el fin de determinar si los mismos deben ser sujetos de regulación ex ante según lo dispuesto en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016. |
| Fecha de Inicio | Octubre de 2021 - Finalizado |
| Actividades /Logros | La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adelantó la revisión de las condiciones de competencia de la conectividad entre los municipios del país, con el objetivo de apoyar la reducción de la brecha digital. |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>Con el objetivo de promover la competencia en los mercados de servicios de comunicaciones en el país, la CRC adoptó disposiciones regulatorias relacionadas con el mercado portador del servicio de Internet fijo, a través del cual se realiza la transmisión de datos entre municipios del país. La implementación de esta decisión, la Comisión contribuye a los esfuerzos adelantados por el Gobierno Nacional para cerrar la brecha digital en el país, abordando los desafíos y particularidades de las regiones, propiciando condiciones para que los colombianos tengan acceso al servicio de Internet fijo con calidad, independientemente de su ubicación geográfica.</p> <p>La Comisión precisó que el servicio portador es esencial para la provisión de banda ancha y servicios digitales en todas las zonas de Colombia, y el mismo está compuesto por operadores que ofrecen capacidad de transporte de datos a través de tecnologías como fibra óptica, satélite o microondas, permitiendo de esta manera que los usuarios puedan acceder a Internet fijo en sus hogares y lugares de trabajo.</p> <p>Con la expedición de la Resolución 7156 de 2023, la CRC identificó 170 municipios del país con fallas de mercado asociadas al servicio portador, lo que permite una mayor focalización a futuro en estas zonas en materia de regulación y política pública para contribuir a mejorar la conectividad en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. Esta identificación permitirá en particular, en una segunda fase del proyecto, analizar de forma detallada la pertinencia de adoptar medidas regulatorias específicas para mitigar y corregir los problemas de competencia identificados</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de resolución. - Resolución CRC 7156 de 2023. - Documento de respuesta a comentarios. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6 |

2.1.1.7. 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 | Actividad Continua |
| Actividades /Logros | 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 ha logrado acreditar 800 municipios, es decir el 72,5% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura, a enero de 2024. Se trabajó de forma 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.

Como resultado del trabajo se logró que la cantidad de municipios identificados como municipios con barreras al despliegue de infraestructura se disminuyera a 221 municipios, lo que corresponde con el 20% del país.

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.

Dentro de las cifras se puede destacar que:

- En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 324 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío.
- Los departamentos de Vichada (4), Guaviare (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, seguidos por los departamentos de Putumayo con el 92%, Magdalena y Chocó cada uno con el 90% de sus municipios acreditados. Finalmente, Huila con el 89%, Santander y Cundinamarca con el 88% de sus municipios acreditados; son los departamentos con el mayor porcentaje de acreditación.
- 140 municipios levantaron sus barreras al despliegue, al atender las recomendaciones del concepto emitido por la CRC.
- 13 municipios acreditados previamente desarrollaron nueva normatividad y la presentaron a la CRC, la cual renovó su acreditación.
- La barrera más común es la de solicitud de requisitos adicionales a los requisitos únicos para el despliegue establecidos por ley, seguida por la de 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 44 de sus 125 municipios, sin embargo, en cuanto a porcentaje de municipios, el departamento del Atlántico es el que cuenta con el mayor porcentaje de municipios con barreras con un 52%.

| | |
|--------------------|---|
| 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 |

2.1.1.8. Revisión de la Metodología para la actualización de tarifas reguladas

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Mantener un esquema de remuneración eficiente para los valores regulados del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones a partir de la determinación de una metodología de actualización tarifaria que sea acorde a las dinámicas del sector. |
| Fecha de Inicio | Febrero 2023 - Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>La Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 7265 de 2023, con la que modifica la metodología de actualización tarifaria para los valores regulados por la Comisión para el acceso y uso de las redes de telecomunicaciones, reconociendo la existencia de nuevos indicadores que responden a las dinámicas de costos que actualmente enfrentan los prestadores de estos servicios.</p> <p>La actualización de los valores regulados se hará con base en las variaciones anuales del Índice de Actualización Tarifaria -IAT-, compuesto por el Índice de Costos de la Construcción de Obras Civiles (redes de telecomunicaciones), el Índice de Precios al Consumidor división de Servicios, el Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente y el Promedio móvil de 12 meses de la Tasa Representativa del Mercado más el arancel nominal promedio.</p> <p>La modificación realizada comenzó a aplicar a partir de enero de 2024, con lo que esta nueva metodología deberá ser usada para la actualización de: (i) los cargos de acceso fijos; (ii) cargos de acceso móviles; (iii) valores de terminación de SMS; (iv) valores regulados de roaming automático nacional; (v) valores regulados para la remuneración bajo la figura de operación móvil virtual; y (vi) el tope tarifario para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo.</p> <p>Para la actualización de la metodología de actualización tarifaria la CRC, cumpliendo con los principios de transparencia y participación, desarrolló un proceso de consulta pública en el segundo semestre de 2023, en el que los agentes interesados pudieron participar en diferentes espacios de discusión contribuyendo a construcción de esta medida.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de formulación de problema y alternativas regulatorias - Documento soporte y propuesta regulatoria - Respuesta a comentarios - Resolución CRC 7265 de 2023 |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-13 |

2.1.1.9. Revisión y eventual actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Realizar la revisión integral del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, con la finalidad de determinar si se requiere o no una eventual actualización de dicho reglamento para facilitar su implementación y adopción. |
| Fecha de Inicio | Septiembre 2023 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>El RITEL entró en vigencia desde julio de 2019 para contribuir a mejores condiciones de acceso a servicios fijos de telecomunicaciones, y de acuerdo con los escenarios constructivos identificados en la Resolución CRC 5405 de 2018, en 2023 se adelantó el análisis del contexto actual de construcción y la actualización del ejercicio de costeo de implementación del RITEL en inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal.</p> <p>Este ejercicio de análisis incluyó tanto la revisión de las condiciones aplicables del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, como el análisis de tipologías de diseño y costos de diferentes escenarios constructivos utilizados en Colombia, lo cual se llevó a cabo con apoyo de la facultad de arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, a través del contrato interadministrativo No. 153 de 2023.</p> <p>Los resultados obtenidos de las labores descritas anteriormente permiten contar con insumos para adelantar la revisión e identificación de posibles puntos susceptibles de mejora del reglamento, posibilitando de esta manera que en caso de ser necesario se pueda adelantar la actualización del reglamento, tal como se encuentra incluido en la agenda regulatoria CRC 2024-2025.</p> |
| Publicación | N.A. |
| Enlace | N.A. |

2.1.1.10. Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Actualizar las medidas regulatorias relacionadas con programación, publicidad y espacios institucionales del servicio de televisión (en sus modalidades abierta radiodifundida y cerrada) compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera que sean acordes con las actuales dinámicas de prestación de este servicio y las potenciales presiones competitivas que enfrentan los diferentes operadores o canales de televisión. |
| Fecha de Inicio | Octubre 2022 – En curso |
| Actividades /Logros | A finales del 2022 se diseñó y adelantó una consulta sectorial con el fin de conocer los aspectos que, de acuerdo con los diferentes prestadores de servicios de TV, |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>presentan dificultades en la aplicación y cumplimiento de la regulación relacionada con programación, espacios institucionales y publicidad en el servicio de televisión. Esta consulta fue atendida por 30 prestadores que en su conjunto agrupan el 77% de los ingresos del servicio de TV⁸.</p> <p>En julio de 2023 se sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema, en el cual se señaló que la problemática a resolver corresponde a que la <i>"normatividad sobre programación, espacios institucionales y publicidad que aplica a las diferentes modalidades de televisión no corresponde con las condiciones actuales de provisión del servicio de TV"</i>.</p> <p>Posteriormente, en octubre de 2023, se plantearon al sector las alternativas regulatorias para dar solución a 13 sub temáticas de servicio de televisión relacionadas con el problema identificado. Adicionalmente, se adelantaron mesas de trabajo con los operadores del servicio de TV, que permitieron fortalecer e incrementar dichas alternativas.</p> <p>A partir de la información recolectada en las mesas de trabajo y los comentarios allegados respecto del documento de alternativas, se elaboró la propuesta regulatoria mediante la cual se pretende actualizar la regulación sobre programación, espacios institucionales y publicidad que aplica al servicio de TV. El proyecto de resolución y su respectivo documento soporte fueron publicados el 29 de diciembre de 2023.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de resolución. - Documento soporte. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-14 |

2.1.1.11. Implementación Acceso e Interconexión

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Realizar el seguimiento a la implementación de las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 6522 de 2022, a través de las cuales se busca impulsar el proceso de transición tecnológica para la modernización de las redes de telecomunicaciones del país; así como la gestión interna de desarrollos requeridos. |
| Fecha de Inicio | Enero 2023 - finalizado |
| Actividades /Logros | El desarrollo de las actividades de implementación permitió establecer un espacio de comunicación y seguimiento de los agentes sujetos de las disposiciones contenidas en la resolución CRC 6522 de 2022. Para ello se tuvieron como referentes las fechas de entrada en vigor de las disposiciones aquí indicadas y el alcance de estas. Como parte de esta labor de seguimiento se establecieron |

⁸ De acuerdo con los ingresos anuales por concepto de los servicios de televisión abierta y televisión por suscripción registrados en 2021.

| | |
|--------------------|--|
| | <p>diferentes espacios de comunicación: 8 mesas de trabajo con PRST, 12 mesas de trabajo con PCA/IT, se expidieron 3 conceptos y más de 70 comunicaciones con PCA/IT/PRST.</p> <p>Se destaca que un componente fundamental dentro de la implementación correspondió a la correcta adecuación de los sistemas y procesos que permitiesen la actualización y consulta de los registros contenidos en el RNE por parte de PRST/PCA e Integradores Tecnológicos - IT. Esta actividad, junto con el seguimiento y coordinación entre los equipos de trabajo al interior de la CRC y lo agentes involucrados, permitió cumplir satisfactoriamente con la puesta en producción y uso de este registro; garantizando así la posibilidad de cumplir con las disposiciones regulatorias correspondientes por parte de los mencionados agentes.</p> |
| Publicación | N.A. |
| Enlace | N.A. |

2.1.1.12. Estudio de esquemas técnicos que impulsen la conectividad en Colombia

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Realizar el análisis detallado de esquemas técnicos que impulsan la conectividad, a partir de la revisión de experiencias y mejores prácticas internacionales, así como un ejercicio de caracterización de condiciones de provisión de servicios de Internet en el país. |
| Fecha de Inicio | Febrero 2023 - Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>El estudio sobre “Esquemas técnicos que impulsen la conectividad en Colombia” consideró infraestructura de carácter regional o local bajo la iniciativa de la industria, pero susceptibles de ser impulsadas mediante esquemas de participación pública que permita potenciar servicios para los ciudadanos. En este sentido, el análisis realizado se enfocó en dos elementos que ofrecen un panorama que facilita la identificación de tareas por hacer desde el regulador y hechos a ser considerados en la planeación, diseño y ejecución de políticas públicas.</p> <p>El primero de ellos, el análisis del rol de los Puntos de Intercambio de Internet (Internet exchange points -IXP) y condiciones de desarrollo de estos con el fin de establecer los mecanismos a través de los cuales se facilitan o promueven la interacción de más agentes bajo este tipo de infraestructura considerando la dispersión regional de los potenciales participantes, así como las condiciones de interconexión y acceso entre redes Tier 2 y Tier 3.</p> <p>El segundo elemento fue la caracterización de esquemas de provisión y despliegue de redes bajo condiciones no discriminatorias y transparentes. De forma reciente</p> |

| | |
|--------------------|--|
| | se han observado nuevos modelos de negocio en Colombia ⁹ en redes de fibra óptica las cuales están siendo ofrecidas a nivel mayorista para que diferentes proveedores de Internet hagan uso en servicios de mayor capacidad y calidad a usuarios finales. Así mismo, la estrategia de cierre de brechas desde la política que tiene la intención de llevar conectividad a zonas con las brechas de conectividad más altas se soporta en el despliegue y fortalecimiento de redes de transporte y acceso tal que permitiese la presencia de prestadores de Internet, en particular bajo la promoción y fortalecimiento de los pequeños ISP entre los cuales figuran las asociaciones para la prestación de Internet comunitario. El estudio fue publicado el 27 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio: Esquemas técnicos que promueven la conectividad - Anexo - Soluciones de redes acceso abierto - Anexo - Puntos de intercambio de tráfico - IXP (Casos internacionales) |
| Enlace | https://www.crcm.gov.co/es/noticias/estudios/crc-publica-estudio-en-identifico-elementos-infraestructura-impulsan |

2.1.1.13. Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Revisar y definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa y correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores. |
| Fecha de Inicio | Mayo de 2023 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>La Ley del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 2294 de 2023- expedida el 19 de mayo de 2023, estableció que la CRC, en el plazo de un año a partir de la expedición de esa ley deberá llevar a cabo un proyecto para definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores.</p> <p>El 25 de septiembre de 2023, la CRC publicó el documento de formulación del problema y propuesta de alternativas regulatorias mediante Análisis de Impacto Normativo (AIN) que sirvió de base de reflexión y debate con los grupos de interés, sobre causas y consecuencias de la problemática asociada al desbalance de las condiciones de competencia entre los agentes que participan como oferentes en el mercado relevante de envíos masivos.</p> <p>Posteriormente, a partir de los comentarios recibidos, la CRC procedió a revisar las alternativas regulatorias y publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria</p> |

⁹ <https://www.larepublica.co/empresas/on-net-fibra-la-nueva-sociedad-de-telefonica-colombia-y-kkr-inicia-su-operacion-3288274>

| | |
|--------------------|---|
| | el pasado 27 de diciembre. La propuesta está dirigida a fomentar la competencia efectiva en el mercado de envíos masivos, permitiendo a los proveedores ofrecer tarifas sin restricciones causadas por tarifas mínimas, así como generar condiciones homogéneas entre todos los competidores en el mercado dado que no otorga ventajas artificiales a ninguno de los agentes. El 26 de enero de 2024 venció el plazo para envío de comentarios por parte de los agentes interesados del sector a la propuesta regulatoria, los cuales serán analizados para adoptar la respectiva decisión en cumplimiento del PND. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de Resolución. |
| Enlace | https://www.crcm.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-para-comentarios-propuesta-regulatoria-busca-dar |

2.1.1.14. Techo para tarifas de compartición de infraestructura pasiva

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Definir un esquema de actualización tarifaria de los topes definidos para el uso de la infraestructura elegible perteneciente a los sectores eléctrico y de telecomunicaciones a partir de la consideración de los criterios adicionados por el párrafo del artículo 148 de la Ley 2294 de 2023, Plan Nacional de Desarrollo. |
| Fecha de Inicio | Junio de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>La CRC publicó en agosto de 2023 la propuesta regulatoria y el documento soporte que incluyó la descripción del árbol del problema, con sus causas y consecuencias, la correspondiente evaluación de alternativas mediante Análisis de Impacto Normativo (AIN), y la propuesta de decisión respectiva a partir de la alternativa que obtuvo mejor desempeño en la referida evaluación.</p> <p>Una vez agotada la etapa de recepción y análisis de los comentarios de los interesados fue expedida la Resolución CRC 7242 de noviembre de 2023 con la cual se modificó el esquema actualización de las tarifas que los operadores de telecomunicaciones pagan por usar infraestructuras como postes y ductos, bajo los criterios dados en el artículo 148 de la Ley 2294 de 2023 (LPND), y permite a la vez conservar una remuneración eficiente a los propietarios de estas infraestructuras.</p> <p>La medida regulatoria incluye un enfoque diferencial, pues establece que el porcentaje de aumento anual de las tarifas que se cobran por usar postes y ductos será inferior en 794 municipios, los cuales fueron seleccionados por la CRC teniendo en cuenta variables socioeconómicas, geográficas y de penetración de los servicios de telecomunicaciones en las distintas zonas del país.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Propuesta regulatoria. - Documento de respuesta a comentarios. |

| | |
|---------------|---|
| | - Resolución CRC 7242 de 2023. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-15 |

2.1.1.15. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios. |
| Fecha de Inicio | Agosto de 2023 - Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>El 8 de septiembre de 2023, la CRC sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema de este proyecto regulatorio en el cual se señaló que el problema a resolver consistía en la "Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista "Servicios Móviles"", se identificaron las causas y consecuencias de la problemática identificada, así como los objetivos del proyecto y los grupos de valor interesados. Posteriormente, el 3 de noviembre de 2023, en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la CRC publicó para conocimiento y comentarios de los interesados, el documento soporte y proyecto de resolución que contenían las alternativas de solución propuestas frente al problema identificado, así como la metodología y resultados de la evaluación que dieron lugar al conjunto de medidas regulatorias planteado. Como resultado de los análisis realizados, teniendo en cuenta los comentarios recibidos y elementos de juicio adicionales, la CRC publicó la decisión final el 23 de enero de 2024.</p> <p>Así las cosas, con la expedición de la Resolución CRC 7285 de 2024, la CRC adoptó un paquete de medidas que buscan dinamizar la competencia en el mercado "Servicios Móviles". La decisión adoptada contempla diferentes disposiciones que responden a la problemática asociada a la ausencia de competencia efectiva en este mercado, las cuales se enfocan en los siguientes ejes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Protección de los derechos de los usuarios: disposiciones relacionadas con la ampliación de la franja horaria para el proceso de portabilidad numérica móvil, el fortalecimiento de mecanismos de atención al usuario a través de canales físicos, y una mayor transparencia en información sobre tarifas y planes. -Uso eficiente de infraestructura activa y pasiva: optimización de las reglas asociadas al Roaming Automático Nacional (RAN) en materia de remuneración y ámbito geográfico de aplicación, así como medidas asociadas al reporte de información y oferta sobre infraestructura pasiva de torres. -Ajuste o mejora de la regulación vigente: actualización de la definición de Operador Móvil Virtual y de los formatos para el reporte de información de ofertas conjuntas de servicios móviles y fijos. |

| | |
|--------------------|--|
| | El paquete de medidas contribuye a la generación de mejores condiciones para la inversión en el sector, impulsando a su vez una mayor competencia en el mercado de servicios móviles en beneficio de los usuarios de estos servicios a lo largo del país, con especial énfasis en zonas apartadas. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> • Documento soporte. • Proyecto de resolución. • Resolución CRC 7285 de enero de 2024. • Documento de respuesta a comentarios. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17 |

2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

2.1.2.1. 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 | Actividad Continua |
| Actividades /Logros | Se expedieron nueve (9) actos administrativos en total, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito en el marco de averiguaciones preliminares y 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 | https://www.crcom.gov.co/es/actuaciones-administrativas-sancionatorias-contenidos |

2.1.2.2. Medición de calidad como dimensión de la competencia

| | |
|-----------------|--|
| Objetivo | <p>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.</p> <p>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).</p> |
|-----------------|--|

| | |
|----------------------------|--|
| Fecha de Inicio | Enero de 2023 - Finalizado |
| 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 2022, 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, televisión por suscripción, televisión abierta y radiodifusión sonora. Igualmente, se realizó la medición del año 2023.</p> <p>Para el caso de las mediciones objetivas, se publicaron 2 reportes sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, con datos hasta junio de 2023, utilizando información proveniente de la plataforma Speedtest®, desarrollada por Ookla®. Adicionalmente, se publicó el Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo, el cual busca dar a conocer el comportamiento de las capitales de departamento del país que cuentan con las mejores condiciones en términos de calidad que experimenta el usuario en el servicio de Internet prestado a través de redes de acceso fijo.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2022 - Data Flash 2023-004 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario - Data Flash 2022-019 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario - Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo |
| Enlace | <p>https://www.postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2022</p> <p>https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-004-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario</p> <p>https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-019-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario</p> <p>https://www.postdata.gov.co/dashboard/indice-de-calidad-de-la-experiencia-para-internet-fijo</p> |

2.1.2.3. Revisión de las condiciones 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. Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance. |
|-----------------|---|

| | |
|----------------------------|--|
| Fecha de Inicio | Abril de 2022 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Con la expedición de la medida regulatoria se busca facilitar el proceso de portación o cambio de operador actualizando las causales de rechazo y fortaleciendo mecanismos para reducir el fraude por suplantación de identidad.</p> <p>La Portabilidad Numérica Móvil es un mecanismo, definido por la CRC, que permite a los usuarios, desde el año 2011, cambiar de operador manteniendo su número de celular, cuantas veces quiera, para que pueda elegir la mejor oferta que se ajuste a sus necesidades. Como resultado de esta medida, desde su inicio y hasta junio de 2023, se han registrado más de 43,2 millones de operaciones de portación. Como lo indica la evaluación de impacto de la Resolución CRC 5929 de 2020, con la que se redujo el tiempo del trámite de 3 días a menos de 1 día hábil, esta mejora aceleró significativamente el número de solicitudes de portación, pasando de registrar 1,2 millones en el primer trimestre de 2020 a 3,7 millones en el primer trimestre de 2023, lo que representa un crecimiento del 208%.</p> <p>En primera instancia, al analizar las causales de los rechazos de las solicitudes de portación, se identificó que la más común es cuando los usuarios cuentan con obligaciones de pago vencidas o mora (83% del total de los rechazos de los operadores durante el primer trimestre de 2023), por lo que se consideró la modificación de dichas causales. Por lo tanto, dentro de las nuevas medidas se destaca la eliminación de la obligación de estar al día con los pagos para poder portarse, no obstante, la eliminación de dicha causal no libera al usuario de la responsabilidad de estar al día con sus obligaciones por lo que el operador podrá usar otros mecanismos de cobro.</p> <p>Conscientes de la importancia de continuar fortaleciendo la Portabilidad Numérica Móvil para promover la competencia y continuar garantizando el ejercicio del derecho a la libre elección que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia, y al evidenciar que, si bien el número total de portaciones está en aumento, el número de portaciones exitosas había disminuido de un 87% a un 48% entre 2020 y 2023, alcanzando 1,92 millones solicitudes rechazadas entre enero y marzo de este año, la CRC adelantó la revisión del proceso de portación para su simplificación, lo que dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023.</p> <p>Finalmente, lo relacionado con la revisión del Registro de Números Excluidos corresponderá a una segunda fase del presente proyecto regulatorio y su avance se consigna en la sección 2.1.2.8. Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de formulación del problema. - Identificación de alternativas regulatorias. - Documento soporte y proyecto de resolución. |

| | |
|---------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Resolución CRC 7151 de 2023. - Documento de respuesta a comentarios. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8 |

2.1.2.4. Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes.

| | |
|----------------------------|--|
| 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 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>En este proyecto regulatorio, inicialmente denominado en la agenda regulatoria 2022 como “<i>Actualización de Medidas de protección a la niñez</i>”, durante el primer trimestre de 2023 se revisó y analizó la información obtenida de los ejercicios de psicología del consumidor llevados a cabo en el cuarto trimestre de 2022 en el marco del proyecto “<i>Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana</i>”; esto con el fin de ahondar en los niveles de comprensión y análisis que tienen los televidentes frente al marco normativo que garantiza su participación, la información que se les brinda y las medidas previstas para la protección y defensa de sus derechos.</p> <p>Con base en las conclusiones de dicho análisis, la Sesión de Contenidos Audiovisuales, en marzo de 2023 decidió que era propicio fusionar los dos proyectos en uno solo que llevara a cabo la revisión de las medidas de participación ciudadana y de protección a los televidentes, dentro de los que se encuentran los niños, niñas y adolescentes. De este modo, se integraron los temas y se ajustó el nombre del proyecto resultante a “<i>Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes</i>”.</p> <p>El 5 de julio de 2023 se publicó la formulación del árbol del problema, a partir de cual se adelantó un ejercicio de recolección y análisis de información sobre la experiencia de consumo televisivo por parte de niñas, niños y adolescentes, mediante un método experimental y descriptivo en una muestra de 706 personas conformado por NNyA entre los 8 y los 17 años y por padres, madres y cuidadores de 7 ciudades del país, que caracterizó y analizó la experiencia de consumo televisivo.</p> <p>Posteriormente se publicaron y socializaron las alternativas regulatorias, en un amplio ejercicio de mesas técnicas que contaron con la participación de operadores del servicio de televisión abierta, públicos y privados, Asomedios y organizaciones</p> |

| | |
|--------------------|--|
| | de la sociedad civil. El 26 de diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria para comentarios del sector. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de formulación del problema. - Documento de alternativas regulatorias. - Documento soporte. - Proyecto de resolución. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1 |

2.1.2.5. 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 - Finalizado |
| Actividades / Logros | <p>A partir de la adopción del marco regulatorio de calidad que introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing, se desarrollaron actividades enfocadas en articular a los PRSTM para que dicha medición fuera habilitada a partir de abril de 2023 a nivel nacional. Las principales actividades incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Crowdsourcing - CTSC para acompañamiento en el proceso de identificación de necesidades técnicas y operativas para dar cumplimiento a las disposiciones. • Seguimiento al proceso de pruebas y puesta en marcha de la plataforma de crowdsourcing • Divulgación a usuarios sobre uso de la app de medición • Requerimientos de información y análisis de dicha información. • Expedición de la Circular 152, relativa a la Definición de campos objeto de acceso, uso y consulta por parte de la CRC en la base de datos sin procesar y procesadas (con y sin exclusiones) de la plataforma de medición de calidad de datos móviles con el método Crowdsourcing. |
| Publicación | Circular 152 de 2023 |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/Circular-152-de-2023.pdf |

2.1.2.6. Estudio sobre Apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación.

| | |
|-----------------|--|
| Objetivo | Determinar, mediante un estudio de corte cualitativo, las dinámicas de apropiación de los contenidos audiovisuales emitidos por la televisión abierta colombiana, para cuatro poblaciones caracterizadas por la CRC: i) población sexualmente diversa; ii) personas con discapacidad; iii) personas del campo y la cultura rural; iv) y niñas, niños y adolescentes. |
|-----------------|--|

| | |
|----------------------------|--|
| Fecha de Inicio | Febrero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Este estudio responde al trabajo adelantado desde la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales para el fomento e impulso del pluralismo informativo, en los que se caracterizan las formas como los colombianos consumen y apropian contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios, y la influencia que estos tienen sobre la población priorizada, como para este estudio fue la sexualmente diversa, la población rural, la población en situación de discapacidad, así como en niños, niñas y adolescentes. Para el desarrollo de este análisis, la Comisión contó con el apoyo de la consultora Brandstrat BIC SAS, seleccionada mediante concurso de méritos para la ejecución de este estudio de corte cualitativo, que implicó la realización de 52 grupos focales y 86 entrevistas en profundidad en 22 ciudades del país.</p> <p>De acuerdo con el estudio, muchas personas no se sienten identificadas con las representaciones en la televisión colombiana, y se evidencia la presencia de estereotipos comunes asociados a las poblaciones objeto del estudio, lo que permite concluir que existe una brecha significativa entre cómo se ven a sí mismas y cómo son retratadas en los medios. El estudio también reafirma la demanda de diversos sectores, organizaciones y representantes de población con discapacidad auditiva por una mejora en los sistemas de acceso en los canales nacionales, similares a la oferta que tienen algunas plataformas digitales.</p> <p>La comprensión de la interacción de las audiencias con los contenidos audiovisuales permite a la CRC contar con insumos para identificar posibles actualizaciones normativas respecto de la garantía del pluralismo, la imparcialidad informativa y los derechos de los televidentes, como también, la promoción de la participación ciudadana en el servicio público de televisión. Este estudio también se configura en una herramienta para que los generadores y programadores de contenidos audiovisuales, así como la sociedad civil, tengan elementos basados en datos actualizados para tomar decisiones sectoriales o ciudadanas que fortalezcan su oferta y su conexión con la población colombiana. El estudio fue publicado el 21 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |
| Publicación | <p>Informe ejecutivo - Estudio de apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación.</p> <p>Informe final consultor - Estudio de apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación</p> |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/Informe-Ejecutivo-Estudio-Apropiacion-Contenidos-Audiovisuales.pdf |

2.1.2.7. Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad

| | |
|-----------------|---|
| Objetivo | Revisar las medidas para el acceso al servicio de televisión de la población con discapacidad auditiva, con el fin de determinar si se requiere actualización o |
|-----------------|---|

| | |
|----------------------------|---|
| | modificación de la norma a fin de garantizar un acceso más efectivo al servicio público de televisión. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>En 2022 la CRC desarrolló el "<i>Estudio de medición del impacto de sistemas de acceso a la televisión abierta para personas con discapacidad auditiva</i>", como insumo principal para la revisión regulatoria de la normatividad existente, compilada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> <p>Conforme con la Política de Mejora Regulatoria, la CRC elaboró, en abril de 2023, una consulta sobre la problemática asociada a la implementación y efectividad de los sistemas de acceso, en la que los principales grupos de valor (operadores de TV abierta y ciudadanía en su rol de televidentes) expresaron los posibles elementos de mejora y dificultades asociadas a la norma vigente. En junio, se publicó el documento de formulación del problema, con un diagnóstico de antecedentes y experiencias internacionales, las problemáticas técnicas asociadas y un análisis de orden normativo. Estos revelaron una posible insuficiencia de especificidad técnica en la reglamentación vigente sobre los sistemas que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión abierta.</p> <p>Tras la revisión de los comentarios allegados, durante los meses de septiembre y octubre se elaboró el documento de alternativas regulatorias el cual también tuvo una amplia discusión con gremios, academia, operadores del servicio de televisión, institucionalidad relacionada y sociedad civil, en particular representantes de la población sorda e hipoacúsica, lo que derivó en la publicación, en el mes de noviembre, de la propuesta regulatoria para comentarios de los interesados.</p> <p>Finalmente, el 29 de diciembre de 2023, la Sesión de Contenidos Audiovisuales expidió la Resolución 7276, mediante la cual la CRC estableció medidas que fortalecen el acceso de esta población a los contenidos televisivos, sin generar costos excesivos a los operadores ni limitar su capacidad de innovación, entre las que se destacan la adecuación del <i>closed caption</i> a estándares internacionales para una mejor lectura, la ampliación de inclusión de lengua de señas colombiana a contenido informativo por parte de operadores privados y la implementación de estrategias informativas y pedagógicas a cargo de la CRC que fortalezcan la accesibilidad y aumenten las competencias de la población con discapacidad auditiva, especialmente en temas de uso del <i>closed caption</i> y de conocimiento de la norma.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de alternativas regulatorias. - Documento soporte. - Proyecto de resolución. - Resolución 7276 de 2023 |

| | |
|---------------|---|
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-39-7-1 |
|---------------|---|

2.1.2.8. Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance. |
| Fecha de Inicio | Agosto de 2023 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>En la modificación de Agenda Regulatoria CRC 2023-2024 publicada en agosto de 2023, la CRC identificó la necesidad de incluir la iniciativa “Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE”, lo anterior a partir de las necesidades de adaptar dicho registro a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 en la que se establece que <i>“El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses”</i>.</p> <p>En atención a lo anterior, y para atender el objetivo, la CRC publicó para comentarios de los grupos de valor la propuesta regulatoria de actualización del RNE, en la cual plantea la modificación de algunas disposiciones relacionadas con el ámbito de aplicación del registro como está concebido actualmente, dado que se deben ampliar los canales de contacto que serán excluidos, los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios y se modifican los anexos al contrato de servicios de comunicaciones, para las autorizaciones correspondientes a la Ley 2300 de 2023.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de resolución. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19 |

2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

2.1.3.1. 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 – En Curso |

| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>Actividades /Logros</p> | <p>Como parte de las estrategias de la CRC relacionadas con la Gestión del Conocimiento e Innovación en los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, así como la articulación con el Sistema de Ciencia Tecnología e Innovación del país se ha desarrollado el Convenio CRC MinCiencias 151/20.</p> <p>En 2023 las actividades relacionadas con el convenio estuvieron enfocadas en adelantar etapas de ejecución de la totalidad de las iniciativas que resultaron beneficiarias. Dentro de las principales actividades adelantadas estuvieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes revisados y tramitados: 21 • Sesiones de grupo con IES: 45 • Prórrogas de contratos: 3 (U del Rosario, Universidad Pontificia Bolivariana y Católica de Pereira) • Sesiones de comité técnico del convenio: 5 • En enero de 2024 se cuenta con tres proyectos finalizados, iniciando su etapa de cierre y liquidación (U. Rosario; U San Buenaventura; U. Externado) • Evento de socialización de resultados de proyectos: 1 (U. Rosario; U San Buenaventura; U. Externado) <p>Al cierre del 2023 se adelantaron todas las actividades establecidas en el marco del Convenio y su plan operativo. En el año 2024 continuarán las actividades de desarrollo de proyectos, recibo de entregables finales, socialización de resultados y posterior cierre y liquidación de ocho (8) proyectos según los plazos de ejecución aprobados.</p> |
| <p>Publicación</p> | <p>Documentos asociados a la ejecución del Convenio: Convocatoria 908/21, propuestas seleccionadas, evento de socialización con Instituciones de Educación Superior</p> |
| <p>Enlace</p> | <p>https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias</p> |

2.1.3.2. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Objetivo</p> | <p>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.</p> |
| <p>Fecha de Inicio</p> | <p>Actividad continua</p> |
| <p>Actividades /Logros</p> | <p>El Sandbox Regulatorio para la innovación en el sector de comunicaciones fue adoptado mediante la Resolución CRC 5980 de 2020 como un espacio de flexibilización regulatoria que permite la experimentación de productos, servicios o</p> |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>soluciones innovadoras bajo la supervisión del regulador, el cual ha venido siendo aplicado desde la primera convocatoria desarrollada por la CRC en 2021.</p> <p>La CRC ha venido recopilando información de la experiencia del proceso durante las etapas de aplicación, evaluación y experimentación. En abril de 2023 finalizó la etapa de experimentación de la empresa Colombia Telecomunicaciones y en septiembre de 2023 finalizó la etapa de experimentación del proyecto de TIGO UNE. La CRC se encuentra revisando la información obtenida de los indicadores de éxito de cada uno de los proyectos con el fin de realizar el informe final de la primera cohorte del sandbox regulatorio.</p> <p>Asimismo, se han identificado lecciones aprendidas durante el proceso, que fueron primero discutidas con el sector a través de la consulta pública adelantada en abril de 2023 y posteriormente se desarrolló una propuesta regulatoria en aspectos que pueden ser susceptibles de mejora, en aras de continuar garantizando a los proponentes el desarrollo exitoso de futuras convocatorias del Sandbox Regulatorio.</p> <p>Es así como, la Comisión expidió la Resolución CRC 7243 de 2023, en la que se incorporan algunas mejoras a las disposiciones actualmente contenidas en la regulación aplicable a esta materia, fortaleciendo el desarrollo de los futuros sandboxes regulatorios, dando mayor claridad al alcance de evaluación de indicadores, reduciendo las cargas a los proponentes y agilizando el análisis de propuestas.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Consulta pública y propuesta regulatoria de precisiones al Sandbox de Comunicaciones - Resolución CRC 7243 de 2023 |
| Enlace | <p>https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-para-las-partes-interesadas-documento-consulta-sandbox</p> <p>https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00007243.pdf</p> <p>https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox</p> |

2.1.3.3. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

| | |
|-----------------|---|
| Objetivo | <p>Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados. Adicionalmente, desde esta actividad se apoya continuamente a los equipos responsables de la expedición de la regulación general en el diseño de la evaluación ex post para cada proyecto regulatorio, con el fin de definir los objetivos de evaluación, la información requerida, la metodología a ser empleada y los tiempos de ejecución.</p> |
|-----------------|---|

| | |
|----------------------------|--|
| Fecha de Inicio | Actividad continua |
| Actividades /Logros | <p>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 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, durante 2023 se elaboraron y publicaron las siguientes evaluaciones ex post:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5929 de 2020, sobre la eliminación de la medida de compensación automática de llamadas caídas en las redes de telefonía móvil y la reducción del tiempo del trámite de Portabilidad Numérica Móvil. • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5890 de 2020, sobre compartición de infraestructura del sector eléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones. • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5111 de 2017, sobre el régimen de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones. • Evaluación de resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5899 de 2020, sobre el régimen de calidad para los servicios de televisión. |
| Publicación | Evaluaciones ex post de las Resoluciones 5929 de 2020, 5890 de 2020, 5111 de 2017 y 5899 de 2020 |
| Enlace | https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5929-de-2020 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5890-de-2020 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5111-de-2017 https://www.postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5899-de-2020 |

2.1.3.4. Estudio de Monitoreo de Tendencias Tecnológicas 2023

| | |
|-----------------|--|
| Objetivo | Realizar un estrecho seguimiento a las tendencias regulatorias y del consumidor de servicios TIC |
|-----------------|--|

| | |
|----------------------------|---|
| Fecha de Inicio | Mayo de 2023 - Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>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 cuarto monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que se constituye como insumo técnico que brinda información del estado del arte de las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual a cierre del año 2023, 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, Statista, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Se destaca que tecnologías tales como la Inteligencia Artificial generativa se consolidó, el crecimiento de cobertura y tráfico de redes 5G continúa a nivel global, se han adoptado frecuencias y regulación con diferentes enfoques para WIFI 6, continúa el crecimiento de servicios a partir del uso de satélites de órbita baja y se vuelve una opción cada vez más usada el <i>streaming</i> soportado en publicidad (FAST).</p> <p>En línea con lo anterior, este estudio permite seguir de cerca tanto las tecnologías emergentes como los retos regulatorios y de mercado asociados a dichas tendencias que se vienen presentando en el mundo. El documento fue publicado el 22 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |
| Publicación | Monitoreo de Tendencias tecnológicas y de consumidor- Año 2023 |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-publica-cuarta-version-monitoreo-tendencias-tecnologicas-y-consumidor |

- 2.1.3.5. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación.

| | |
|-----------------|---|
| Objetivo | Adecuar las herramientas de mejora continua asociadas a los umbrales de calidad y al empoderamiento a los usuarios mediante la publicación de información con el fin de promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G |
|-----------------|---|

| | |
|----------------------------|--|
| | en todos los ámbitos geográficos del país, de acuerdo con las capacidades de esta tecnología ¹⁰ y las condiciones técnicas para la prestación de dichos servicios ¹¹ . |
| Fecha de Inicio | 1 de septiembre de 2022 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>El proyecto regulatorio se dividió en dos fases consecutivas, la primera, asociada con la adecuación de las herramientas de mejora continua relacionadas con la definición de valores objetivo a los indicadores de calidad de los servicios móviles 4G; y la segunda, que se desarrollará en 2024, luego de culminar la anterior, busca realizar la revisión integral de los casos y criterios de excepción al deber de publicación de los proyectos de regulación establecida en el Decreto 1078 de 2015, los cuales se encuentran definidos en el Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> <p>En desarrollo de la primera fase del proyecto se han desarrollado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 6 de junio de 2023 se definió como problema por resolver la "<i>La falta de adecuación de las herramientas de mejora continua asociadas a los servicios móviles 4G para establecer umbrales de calidad y empoderar a los usuarios</i>". • En el marco de dicho problema, se determinaron las siguientes 3 problemáticas específicas a ser abordadas en el proyecto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Problemática 1: La evolución en los hábitos de consumo de los usuarios de servicios móviles 4G, así como el fortalecimiento de la calidad como atributo de competencia, requiere disponibilidad de información y facilidad de consulta sobre la calidad con la que estos se proveen, con el fin de que los usuarios tomen decisiones de consumo basadas en datos. ○ Problemática 2: En promedio, la velocidad de descarga del servicio de datos móviles 4G en Colombia está disminuyendo y, además, presenta un rezago de los Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de los indicadores de calidad en comparación con los demás países de la región y de la OCDE. ○ Problemática 3: La prevalencia de la tecnología 4G, tanto por parte de los proveedores como de los usuarios, sumado a la obligación de incluir en la oferta básica de interconexión el servicio de voz por LTE cuando sea provisto al interior de la red de los PRSTM en cumplimiento de la Resolución CRC 6522 de 2022, exige analizar la pertinencia de asegurar la prestación del servicio de voz con ciertos índices de calidad. |

¹⁰ La tecnología 4G es capaz de alcanzar hasta 100 Mbps de velocidad de bajada y hasta 50 Mbps de velocidad de subida en condiciones óptimas, así mismo, alcanzar latencias menores a 50 ms.

¹¹ Se hace referencia a condiciones como el despliegue de infraestructura 4G en todos los ámbitos geográficos, o a la interconexión para VoLTE.

| | |
|--------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • El 27 de septiembre de 2023 se publicó el documento de alternativas regulatorias preliminares en el que se plantearon las alternativas de solución a cada una de estas problemáticas. • El 22 de diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria en la que se explica el Análisis de Impacto Normativo desarrollado que fundamenta la respectiva propuesta regulatoria, así como cada una de las medidas que se propone establecer con el objetivo de promover el aumento de la calidad de los servicios móviles 4G. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de formulación del problema y objetivos. - Mesa de socialización de las alternativas regulatorias. - Documento de alternativas regulatorias. - Proyecto de resolución - Documento soporte |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-12 |

2.1.3.6. Estudio sobre tendencias internacionales en regulación y análisis de servicios OTT

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Desarrollar un estudio integral sobre las tendencias de autoridades de competencia, de regulación, académicas y organismos internacionales, en los análisis de mercados, la normatividad y regulación de otros países, asociados a los servicios OTT que tienen la potencialidad de competir en los mercados de comunicaciones, así como de los efectos que estas han tenido en esos mercados. |
| Fecha de Inicio | Enero de 2023 - Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Se revisaron las experiencias internacionales en diez países, así como en estudios realizados por seis organismos multilaterales, y cuatro publicaciones académicas, sobre las tendencias en el análisis de mercados y regulación de los servicios OTT.</p> <p>De la revisión realizada, solo en dos países los reguladores hallaron que los servicios OTT se consideran sustitutos efectivos de los servicios tradicionales para algunos mercados específicos. En particular, se encontró que este era el caso para el mercado de telefonía internacional en Costa Rica; y para el mercado de mensajes de texto en Australia. En los demás países y en los otros mercados evaluados en Australia y Costa Rica, los reguladores concluyeron que, si bien se observaba en general una mayor tendencia de uso de los servicios OTT, todavía no se podía concluir la existencia de una sustitución efectiva de estos servicios respecto a los tradicionales.</p> <p>Es importante resaltar la publicación y entrada en vigor de la Ley de Mercados Digitales (Digital Markets Act), la cual impone medidas regulatorias a las empresas que actúan como Gatekeepers en la economía de las plataformas en línea, incluidos los servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración.</p> |

| | |
|--------------------|--|
| | <p>Esto con el fin de regular el poder de control de las mayores empresas digitales en la Unión Europea (UE).</p> <p>En relación con los estudios elaborados por organismos multilaterales, en general resaltan la importancia de considerar las características particulares de los servicios OTT dentro de los análisis de mercado y de competencia de servicios de comunicaciones tradicionales. Esto es, su naturaleza de dos lados, por ejemplo, y las diferencias que presentan estos servicios en cuanto a funcionalidad y patrones de uso. Los estudios recomiendan a las autoridades regulatorias nacionales hacer una evaluación informada de este tipo de servicios antes de tomar decisiones regulatorias, ya que puede resultar perjudicial para el desarrollo del mercado y, en últimas, sobre los usuarios finales.</p> <p>Se concluyó que se debe continuar con el seguimiento de los servicios OTT en Colombia a través de análisis cuantitativo y cualitativo, incluyendo mediciones sobre los hábitos de consumo y las preferencias de los usuarios sobre este tipo de servicios, y también se realizará el seguimiento de los avances internacionales, sobre todo de la Ley de Mercados Digitales y su implementación. El estudio fue publicado el 27 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |
| Publicación | Estudio sobre tendencias internacionales en regulación y análisis de servicios OTT. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-tendencias-internacionales-en-regulacion-y-analisis-servicios-over |

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 2022 |
| Fecha de Inicio | Abril de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | En septiembre de 2023 se publicó la doceava edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2022, 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. |
| Publicación | Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2022 |
| Enlace | https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2022 |

2.1.4.2. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2023

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Promover la apropiación, por parte de los grupos de valor del sector audiovisual, de nuevo conocimiento e información generados por la CRC en sus estudios sectoriales, así como de la normativa vigente, mediante recursos educativos, campañas informativas y espacios de diálogo. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>El proyecto se desarrolló en tres (3) componentes simultáneos: el primero fue el complemento, implementación y difusión del Curso "<i>Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo</i>", dirigido a los creadores de contenidos de la televisión y las productoras independientes, en la plataforma Aula CRC. Además, se diseñó y desarrolló el curso "<i>Bases normativas de la regulación en televisión</i>", que durante 2023 se implementó en el marco del proyecto <i>Aulas de Innovación</i> en las regiones y que en 2024 estará también disponible en Aula CRC.</p> <p>El segundo componente del proyecto fue la difusión de los estudios realizados por la CRC en 2022 —Representaciones sociales, Riesgos al pluralismo y Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para personas con Discapacidad Auditiva— Esta se realizó principalmente mediante una ronda de visitas a los operadores regionales, donde se realizaron reuniones de difusión y explicación de los estudios con los equipos directivos de cada canal.</p> <p>Adicional a ello, se desarrollaron, durante el mes de noviembre, tres conversatorios interuniversitarios en las ciudades de Barranquilla, con la Universidad del Norte; Bucaramanga, en asocio con las UNAB; y en Pasto, con la Universidad Mariana. En estos espacios, transmitidos por <i>streaming</i> de internet, se socializaron y analizaron los resultados de estudios realizados por la CRC sobre los temas de pluralismo informativo, participación ciudadana e imparcialidad informativa, así como los mecanismos de regulación, protección y defensa de los intereses de las y los televidentes.</p> <p>Respecto al tercer componente, los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP—, en 2023 se llevaron a cabo cinco (5) TAP sobre diseño de universos narrativos y personajes para el pluralismo, con los equipos de creación y producción audiovisual de los canales regionales Telecafé, Teleantioquia, Telepacífico, Telecaribe y TRO. Además, en el mes de agosto, en asocio con la Universidad Externado de Colombia se realizó el TAP "<i>Enfoque de género y regulación de las comunicaciones</i>", espacio para que líderes, colectivos, ONG, academia, gobierno y otros expertos en el tema intercambien experiencias y lecciones aprendidas alrededor de las políticas públicas, estudios, innovaciones y estrategias que permitan delinear un enfoque de género en los contenidos audiovisuales y los servicios de comunicaciones.</p> |

| | |
|--------------------|--|
| | A propósito de este tema, la CRC publicó en el mes de diciembre “ <i>Lente púrpura. Guía para la implementación de buenas prácticas audiovisuales para la eliminación de la violencia de género en Colombia</i> ”, documento que hace parte de la estrategia para promover la transformación cultural desde la creación, producción y circulación de contenidos audiovisuales, bajo estándares sociales orientados a la eliminación de la violencia de género contra las mujeres y de estereotipos de género que afectan de manera principal a las mujeres, enmarcado en el objetivo 6 del CONPES 4080 de 2022, “ <i>Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres</i> ”. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Curso Aula CRC - TAP Enfoque de género y regulación de las comunicaciones - Lente púrpura. Guía para la implementación de buenas prácticas audiovisuales para la eliminación de la violencia de género en Colombia |
| Enlace | https://aula.crcm.gov.co/login/index.php https://www.youtube.com/watch?v=KWED8YWrYuY https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/LENTE-PURPURA-FINAL.pdf |

2.1.5. Fortalecimiento institucional

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

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Seguir incorporando tecnologías emergentes como parte de la innovación digital que adelanta la CRC y que beneficia no solo a los procesos internos de la Entidad, sino también a los grupos de valor y la ciudadanía en general. |
| Fecha de Inicio | Actividad Continua |
| Actividades /Logros | <p>De acuerdo con el alcance de esta iniciativa se desarrollaron las siguientes actividades para la vigencia 2023.</p> <p>Desarrollo del proyecto de la fase II de Automatización Robótica de Procesos – RPA sobre el trámite de Homologación de Terminales Móviles - HETM que finalizó el 31 de diciembre de 2023 y con el cual se incorporaron nuevas automatizaciones configuradas en el robot para la resolución de dicho trámite. Se incorporaron nuevas respuestas de complementación de acuerdo con las diferentes validaciones que realiza el robot para resolver el trámite, y se implementó la posibilidad de generar respuestas e-mail en el sistema de gestión documental de la Entidad – Onbase dependiendo del tipo de respuesta y por último se incorporó una categorización para optimizar los indicadores asociados al trámite de Homologación de Terminales Móviles.</p> |

| | |
|--------------------|---|
| | Por otra parte, se desarrolló una prueba de concepto con la tecnología emergente Blockchain, el cual permitió evidenciar que los datos de prueba usados correspondientes a la cartera del sistema de Contribuciones de la Entidad fueran almacenados en una base de datos que garantice que el registro de estas transacciones se encuentre centralizado, inmutable y pueda ser verificable. Lo anterior para que en el 2024 se analice la viabilidad de su implementación, y en caso pertinente se defina el alcance para la incorporación de esta nueva tecnología en el proyecto de Fiscalización de Contribuciones. |
| Publicación | N/A |
| Enlace | N/A |

Por último, se señala que el 100%¹² de los hitos asociados a las iniciativas contenidas en la Agenda Regulatoria para la vigencia 2023 – 2024, 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 julio de 2023.

2.1.6. Retos en materia de política regulatoria y competencia

A partir de los avances previamente descritos, se observa necesario continuar posicionando y fortaleciendo la política de mejora regulatoria, formalizada por la CRC en el año 2023, 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.

Así mismo, debe avanzarse en el desarrollo de las 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 2024 de acuerdo a lo definido en la Agenda Regulatoria 2024 – 2025.

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

¹² El porcentaje alcanzado se encuentra calculado sobre el número total de hitos programados para la vigencia 2023 y los hitos cumplidos. Se alcanzaron 25 de los 25 hitos programados.

Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

Desde marzo a diciembre de 2023, la CRC ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en el posicionamiento de la CRC como Entidad que trabaja para proteger y maximizar el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones y audiencias a través del diseño de medidas innovadoras que promueven la competencia en los mercados y la mejora de la calidad de los servicios y los contenidos audiovisuales. Los objetivos específicos fueron: i) Apoyar las estrategias de gestión del talento humano para facilitar la adaptación de nuevos colaboradores, fortaleciendo el clima y la cultura organizacional ii) Dar a conocer el impacto de las medidas diseñadas y establecidas por la CRC y los beneficios para usuarios y audiencias iii) 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 iv) Mantener y fortalecer la interacción con los diferentes grupos de valor.

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.

En enero de 2024 se trabajó en la Estrategia de Comunicaciones de la Vigencia 2024 para ser presentada en el Comité de Comisionados del mes de febrero.

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 Director Ejecutivo.

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.
- **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 2023 al 31 de enero de 2024, la CRC recibió un total de 22.274 solicitudes, las cuales dio respuesta en un tiempo medio de respuesta de 4,26 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 5.447 usuarios con un promedio de 4,76 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 2023 a enero de 2024

| TIPO DE SOLICITUD | PERIODO 2023 - 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | MARZO 2023 | | 2 TRIMESTRE | | 3 TRIMESTRE | | 4 TRIMESTRE | | ENERO 2024 | | 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 |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 821 | 2,2 | 2.242 | 2,3 | 2.258 | 2,3 | 2.635 | 2,1 | 821 | 2,0 | 8.777 | 2,18 |
| CONCEPTOS | 4 | 5,8 | 61 | 5,3 | 107 | 4,8 | 81 | 7,14 | 17 | 9,2 | 270 | 6,46 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 87 | 3,4 | 139 | 5,8 | 150 | 7,6 | 158 | 5,74 | 56 | 3,8 | 590 | 5,26 |
| DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 | 4,80 | 5 | 3,0 | 3 | 1,7 | 17 | 1,89 |
| HOMOLOGACIÓN | 1.204 | 2,1 | 2.968 | 2,2 | 3.152 | 2,0 | 3.423 | 2,2 | 1.064 | 8,44 | 11.811 | 3,38 |
| ESPACIOS INSTITUCIONALES | 18 | 2,4 | 65 | 1,6 | 116 | 1,9 | 96 | 2,0 | 31 | 1,7 | 326 | 1,92 |
| MENSAJES CÍVICOS | 7 | 3,1 | 15 | 1,7 | 25 | 2,4 | 31 | 2,61 | 8 | 1,0 | 86 | 2,17 |
| RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN | 28 | 8,6 | 71 | 9,0 | 59 | 6,9 | 83 | 7,8 | 19 | 5,3 | 260 | 7,51 |
| SEÑALIZACIÓN | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,00 |
| NUMERACIÓN | 9 | 9,4 | 2 | 4,5 | 10 | 6,9 | 11 | 8,5 | 2 | 8,0 | 34 | 7,46 |
| CÓDIGOS CORTOS | 12 | 8,4 | 35 | 10,3 | 19 | 8,1 | 32 | 8,1 | 5 | 8,00 | 103 | 8,58 |
| TOTAL | 2190 | 4,13 | 5598 | 3,88 | 5905 | 4,34 | 6555 | 4,47 | 2026 | 4,46 | 22274 | 4,26 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

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

| CANAL DE ATENCIÓN | PERIODO 2023 - 2024 | | | | | |
|----------------------------|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | MARZO 2023 | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | ENERO 2024 | TOTAL |
| ATENCIÓN TELEFONICA | 4,89 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,91 |
| ATENCIÓN PERSONAL | 5,00 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,00 |
| ATENCIÓN CORRESPONDENCIA | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,0 | 4,38 |
| TOTAL POR TRIMESTRE | 4,80 | 4,8 | 4,78 | 4,81 | 4,63 | 4,76 |

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 director ejecutivo, se identificaron 16 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 Director Ejecutivo y las Comisionadas de Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre marzo de 2023 a enero de 2024, 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 7 Unidades de Trabajo Legislativo (UTL)¹³ para debatir temas del Sector, y se dio respuesta a 17 derechos de petición relacionados con las actividades de la Comisión.

2.2.4. Gestión Nacional e Internacional

Desde marzo de 2023 a enero de 2024, la CRC participó en 99 eventos, de los cuales 55 correspondieron a escenarios nacionales y 44 a escenarios internacionales; la mayoría de los eventos, reuniones y actividades en los que se tuvo participación activa se desarrollaron bajo modalidad presencial (75), mientras que los 24 restantes se llevaron a cabo de manera virtual.

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 vicepresidencia del Grupo de trabajo de Políticas Públicas y Regulación del comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I) de la CITEL, en donde además de coordinar y realizar contribuciones para las reuniones 42 y 43 con los estados miembros del comité, participamos como relatores de: i) mejora regulatoria, ii) economía digital y iii) Conformidad, control, fraudes y terminales ilegales. De igual manera, asumimos la vicepresidencia de la PRAI junto con Chile.

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 CITEL en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los coloquios de la UIT sobre el desarrollo de las telecomunicaciones en la región de la Américas, el Foro Regional de Reguladores del Instituto

¹³ 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.

Internacional de Telecomunicaciones (IIC) en Miami, y en reuniones y eventos propiciados por los reguladores de México (IFT) y de Perú (OSIPTEL). A nivel nacional, se participó en los congresos de gremios como 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), ANDINA LINK, EXPOCOMUTV, la PRAI y canales de televisión nacional, entre otros.

2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor

En primer lugar, se destaca la realización de la 18ª versión del Taller Internacional de Regulación que en esta ocasión abordó las “Tecnologías emergentes para transformar la economía y la sociedad”. Este evento se llevó a cabo los días 4 y 5 de septiembre de 2023, y su temática central giró en torno al uso de las tecnologías emergentes y la inteligencia artificial de manera transversal en diferentes sectores de la economía, en las actividades cotidianas de todos nosotros como ciudadanos, desde el punto de vista de la política pública para definir elementos que sirvan como referente y pueda aprovecharse su auge, y por su puesto sobre la manera como las tecnologías emergentes impactan a nuestra Industria y al Sector TIC.

En el desarrollo del taller, se contó con la participación de 14 conferencistas de diferentes países (EEUU, España, Alemania, Chile, Colombia) en representación de la academia, organismos multilaterales, firma de consultoría, organismos reguladores e industria. Asimismo, al finalizar el taller se realizó un panel denominado “Cómo preparar a la región (LATAM) para aprovechar las ventajas de las tecnologías emergentes”.

Como resultado de este espacio, se observó que, desde el sector público, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y el Ministerio TIC vienen definiendo las acciones de política pública para contar con un plan de corto, mediano y largo plazo que apalanque el uso de la IA en los diferentes ámbitos de la economía. Así mismo, la inteligencia artificial generativa -en donde se destaca ChatGPT sin ser la única herramienta disponible, ha cobrado relevancia en los últimos años, especialmente porque el desarrollo de altas capacidades de procesamiento de los equipos de cómputo posibilitan su funcionamiento y estarán presentes en todos los sectores de la economía para realizar desde tareas cotidianas como desplazarse de un sitio a otro buscando reducir el tiempo de conducción o entregar paquetes de mensajería de manera rápida y optimizando costos, entre muchas otras.

El desarrollo del taller se dio en torno a dos dimensiones: El primer día fue dedicado al panorama actual de las tecnologías emergentes, y el segundo día el énfasis se dio en el potencial de las tecnologías emergentes: casos de uso. Como balance, se tuvo la participación de 228 asistentes presenciales, y 191 personas conectadas a través de redes sociales.

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 2023 y diciembre de 2024 se realizaron 10 eventos de los cuales 3 fueron totalmente virtuales, 6 híbridos (presenciales y virtuales) y 1 presencial, 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 2023 y enero de 2024, se gestionaron 204 y se aprobaron 170 Espacios Institucionales con video de cierre o "colilla" de la CRC.

Divulgación de noticias: entre marzo de 2023 y enero de 2024 impactamos en promedio ciento ochenta y cuatro (184) medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales, alcanzando un total de mil seiscientos ocho (1.608) publicaciones en el año: lo que representa una cuantificación de *Free Press* de dieciocho mil seiscientos ochenta y siete millones novecientos setenta y seis mil sesenta pesos (\$(\$18.687.976.060)¹⁴.

Canales digitales: durante el periodo comprendido entre los meses de marzo y diciembre de 2023, nuestro portal web www.crcom.gov.co recibió quinientas treinta y un mil quinientas treinta (531.530) 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 equipos celulares. A marzo de 2023, la CRC contaba con cincuenta y ocho mil ciento diez (58.637) seguidores en Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube), incrementando levemente dicha cifra para finales del mismo año

Tabla 5. Crecimiento de usuarios en redes sociales

| Red Social | Usuarios marzo 2023 | Usuarios diciembre 2023 |
|------------|---------------------|-------------------------|
| Twitter | 29.133 | 29.300 |
| Facebook | 19.041 | 19.000 |
| Instagram | 2.453 | 2.619 |
| YouTube | 4.190 | 4.500 |
| LinkedIn | 3,820 | 5.000 |

¹⁴ 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 2023.

| | | |
|--------------|--------|--------|
| Total | 58.637 | 59.419 |
|--------------|--------|--------|

Fuente: CRC, Elaboración propia

Producción de videos: entre marzo y diciembre de 2023 se desarrollaron más de ciento setenta (170) piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales y videos para medios, y más de ochocientas (800) fotografías de los Comisionados, las cuales se usaron en el cubrimiento de eventos como apoyo a la divulgación en los canales de comunicación interna y externa de la CRC.

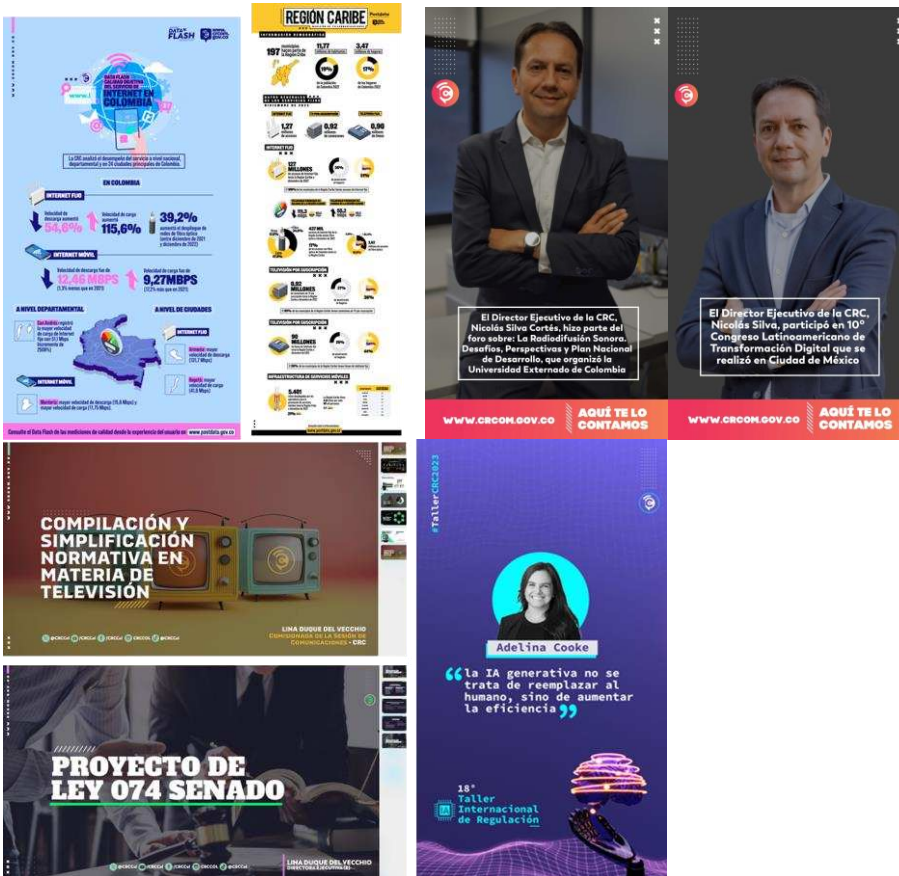
Imagen 3. Piezas Audiovisuales



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, Cartelera Virtual, Viva Engage 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 2023 y enero de 2024, 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 destaca las reuniones mensuales denominadas “CRConecta”, mediante las cuales, como director ejecutivo 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 2023 a enero de 2024: 13.052 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 y codificación de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos:** A partir del 27 de julio de 2023, el proceso de Interoperabilidad entre RTVC y la CRC está plenamente operativo, permitiendo que todos los Espacios Institucionales aprobados por la CRC sean de inmediato conocimiento para RTVC, de manera tal que este último, desde dicha fecha, puede acceder al contenido audiovisual directamente y codificar de manera expedita. 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 se diseñó un detallado manual titulado Manual MCEI, el cual se adjunta a las respuestas de solicitudes de Espacios Institucionales o Mensajes Cívicos que se realizan fuera del Sistema de Información de Trámites de la CRC. Entre marzo de 2023 y enero de 2024, se gestionaron 303 Espacios Institucionales, de los cuales se aprobaron 228. En dicho periodo se gestionaron también 79 Mensajes Cívicos.
- **Implementación de la consulta y/o verificación del estado del IMEI de un equipo terminal a través del 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, para noviembre de 2023, se mejoró y/o actualizó la pestaña de 'VERIFICA EL ESTADO DE IMEI DE TU CELULAR' en la página web de la CRC, la cual está diseñada para que el ciudadano pueda consultar el estado del IMEI de su ETM por medio de la marca y modelo exacto de su equipo. Esto permitirá conocer si el dispositivo a consultar tiene algún bloqueo en la Base de Datos Positiva y Negativa -BDA, especificando la tipología de bloqueo e informando al usuario que paso a paso debe seguir para generar el desbloqueo de su equipo.

2.2.7. Retos

Los retos para el 2024 se deben enfocar en continuar el posicionamiento de 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 y competencia 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 y 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 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.

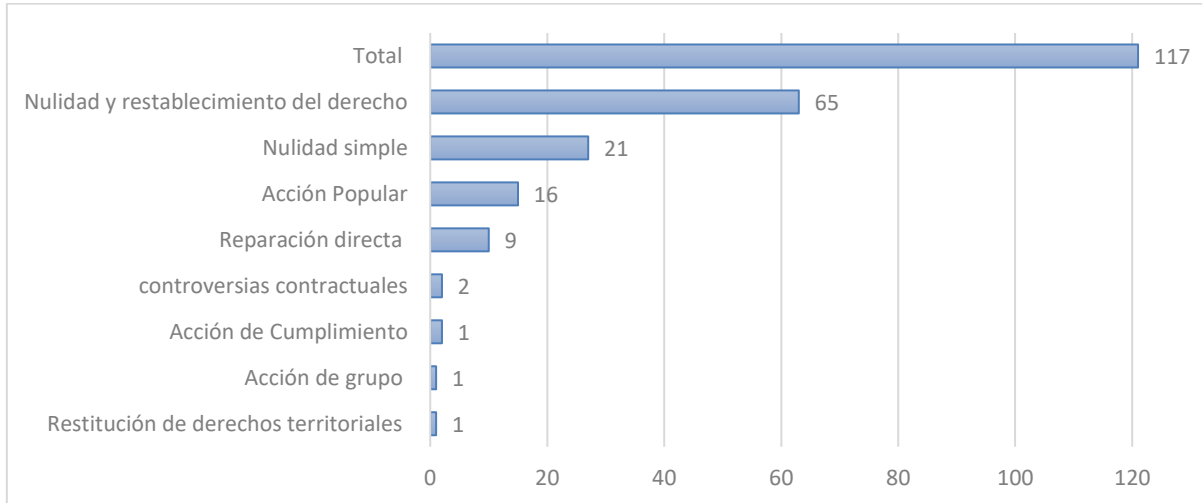
2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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 diecisiete (117) procesos judiciales activos, en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, de los cuales ciento dieciséis (116) procesos se adelantan en contra de la entidad, y en uno (1) actúa como demandante. El 55,5% corresponde a acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 17,94% a nulidad simple, 13,67% a acciones populares, 7,69% 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 31 de enero de 2024.

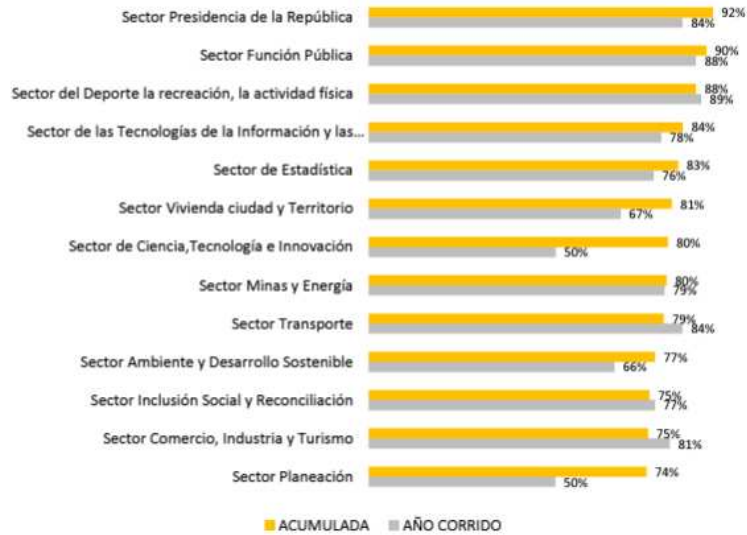
En el **Anexo 2** se listan los procesos judiciales de la CRC a la fecha del presente informe y se da cumplimiento a lo establecido en el literal d) del Artículo 1 de la Resolución No 172 del 23 de junio de 2023 expedida por la Contaduría General de la Nación.

2.3.1.1. Logros

En lo relacionado con la tasa de éxito en términos de litigiosidad, según las estadísticas publicadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), la CRC obtuvo una tasa de éxito acumulada del 91,3%¹⁵, cifra superior a la obtenida por el sector TIC que corresponde 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:

¹⁵ La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a 31 de diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo.

Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial



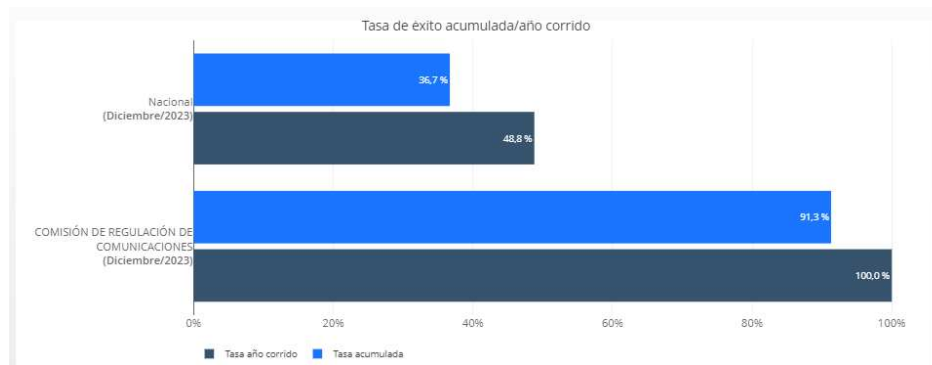
Fuente: eKOGUI a 31 de diciembre de 2023

6

Fuente:

https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2023/Informe_litigiosidad_cuarto_trimestre_2023_190124.pdf¹⁶

Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido



Fuente: Informe 31 de enero de 2023

<https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31122023/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>¹⁷

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 2023, 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.

¹⁷ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2023, 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 2023

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 la entidad ha contribuido en la protección de 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 u otras tecnologías que le permitan el aprendizaje y apropiación de las lecciones aprendidas. Igualmente, 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 39 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 | Anexos de referencia |
|-----------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| Primera Instancia | 13 | 14 | Anexos 3 y 4 |

| Tipos de Resoluciones | Solución de Controversias | Desconexiones | Anexos de referencia |
|------------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| Recursos de reposición | 9 | 4 | 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, desde el segundo trimestre de 2023, se contempló una meta de 5,5 meses, para las actuaciones de dificultad media, una meta de 3,6 meses, para actuaciones de dificultad baja, una meta de 1,8 meses y, finalmente, para el trámite de los recursos de reposición una meta de 1,8 meses. En la siguiente tabla se exponen los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre marzo de 2023 y enero de 2024:

Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2023

| Dificultad | Tiempo promedio (meses) | Meta (meses) |
|------------------------|-------------------------|--------------|
| Alta | 4,08 | 5,5 |
| Media | 2,51 | 3,6 |
| Baja | 1,97 | 1,8 |
| Recursos de Reposición | 1,68 | 1,8 |

Fuente: CRC, Elaboración propia calculada con los indicadores actualizados

Según lo indicado en la tabla anterior, los tiempos de duración de las actuaciones fueron en su mayoría 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 las diferentes actividades.

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 2023 y enero de 2024 la CRC expidió 51 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 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.

Estas iniciativas no solo incluyen la publicación de estudios y monitoreos, sino que además incluyen la realización de talleres tanto internos como externos para compartir y difundir el conocimiento adquirido, facilitando empoderar a los agentes del sector, y mejorando las capacidades del equipo de la CRC en el uso de herramientas de innovación y gestión del conocimiento.

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 de creación de contenidos plurales y contribuir a la articulación con las comunidades, los PRST y las autoridades locales.

Es así como durante seis meses, funcionarios y colaboradores de la CRC, con el apoyo del equipo de Ude@ de la Universidad de Antioquia, crearon un entorno de aprendizaje virtual al que se inscribieron personas de todo el país y estuvieron presentes en diferentes regiones para realizar talleres presenciales. Las distintas jornadas adelantadas estuvieron enfocadas en el papel del regulador y sus funciones, la socialización de los procesos de mejora y agenda regulatoria, herramientas de innovación para la creación de propuestas aplicadas al sector de las telecomunicaciones y la creación de contenidos y personajes plurales.

Imagen 5. Aulas de innovación 2023



Fuente: CRC-Ude@ (2023)

Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Montería (Córdoba), Riohacha (Guajira), Ibagué (Tolima), Quibdó (Chocó), Yopal (Casanare), Popayán (Cauca), Leticia (Amazonas), Apartadó (Antioquia); contando con una participación total de 397 personas en las jornadas presenciales a nivel nacional.

El componente virtual de formación tuvo una participación de 278 personas. Adicionalmente, se realizaron jornadas de socialización, las cuales contaron con la participación de colaboradores y

funcionarios de la CRC para hablar de innovación en telecomunicaciones, personajes plurales y agenda regulatoria.

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 de la 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 y la Caja de Herramientas 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 importancia de la presencia institucional en regiones, 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; participación ciudadana en los contenidos que se emiten en televisión abierta, tanto desde la producción como en la selección de contenidos plurales y diversos; proporcionar espacios de mayor conocimiento de la regulación de servicios de comunicaciones; la importancia de desarrollar habilidades digitales y de formación en los usuarios, y la necesidad de contar con iniciativas del Gobierno Nacional en materia de conectividad, entre otras.

Documentos relacionados y mayor información sobre esta temática se encuentra disponible en el micrositio: <https://crc.com.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 2023 se publicaron o actualizaron los siguientes cursos:

- **Servicios Postales.** Nuevo curso que brinda conceptos básicos del servicio postal en Colombia, su regulación y contexto internacional, así como los derechos de los usuarios.
- **Creación de narrativas y Personajes Plurales.** Curso enfocado para los interesados en la creación audiovisual, en el cual módulos pueden conocer y adquirir herramientas conceptuales, legales y técnicas para la creación de contenidos más plurales e incluyentes. En este curso se adicionó un módulo innovador con perspectiva de género.
- **SandBox Regulatorio.** Este curso está dirigido a las instituciones reguladas para fortalecer las capacidades que permitan orientar la implementación del Sandbox Regulatorio. Fue actualizado para incluir los cambios de la actualización regulatoria en comunicaciones y la regulación del sector de contenidos audiovisuales expedida a finales de 2022. En él, podrán aprender a crear un Sandbox regulatorio, conocer cuáles son los criterios de selección, el ciclo de desarrollo y los tipos, además de presentar y conocer experiencias de éxito en otros países.
- **Seguridad Digital.** Curso desarrollado para uso interno de los colaboradores de la CRC y lanzado en 2023, el cual contribuye a fortalecer el conocimiento y mejores prácticas en materia de seguridad digital en línea con las disposiciones nacionales.
- **Inducción CRC:** 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.

Aula CRC ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados, y en 2023 llegamos a un acumulado de más de 5000 usuarios.

Registro disponible en: <https://aula.crc.com.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, 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.

Por su parte, la iniciativa **AULAS DE INNOVACIÓN** se viene consolidando a través de una mayor participación ciudadana y su conocimiento de la construcción de la regulación y los espacios dispuestos para ellos, se reforzó de manera positiva el enfoque pedagógico que mezcla espacios online y sincrónicos con el apoyo de la Universidad de Antioquia en el que se presentaron 10 proyectos de innovación en torno a la creación audiovisual.

En cuanto a la iniciativa **AULA CRC**, se agregaron más de 1000 nuevos participantes durante 2023, permitiendo así un mayor alcance nacional y el fortalecimiento de actividades de transferencia de conocimiento.

2.4.4. Retos

Es relevante continuar con el enfoque regional de actividades para fortalecer la relación de la CRC con sus grupos de valor y fomentar su participación activa en los procesos de la entidad, que enriquezcan la labor misional.

Asimismo, de cara a la rápida evolución del sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que presenta un continuo reto para el regulador en términos de su conocimiento del entorno, 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.

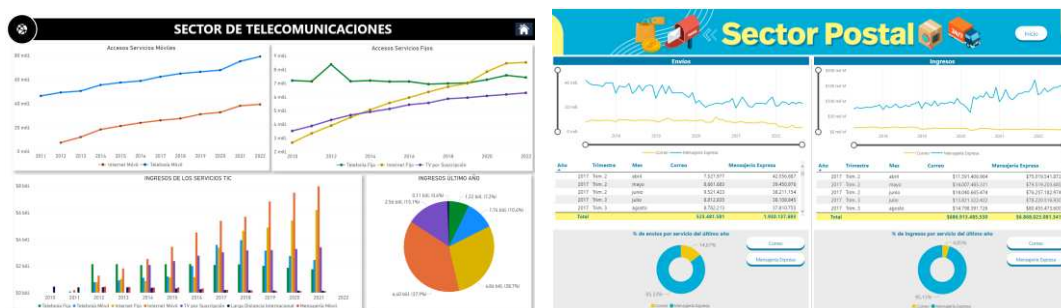
2.4.5. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS

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 desde 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 31 de enero de 2024, la plataforma Postdata contaba con 194 conjuntos de datos¹⁸ para consulta y descarga de información por parte de los ciudadanos; adicionalmente, 35 tableros interactivos¹⁹, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales y 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.

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.

Entre marzo de 2023 y enero de 2024 se publicaron en Postdata 24 nuevos Data Flash²⁰, 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 2023 y enero de 2024 se publicaron 58 nuevos contenidos en Postdata desagregados en la Tabla 8:

¹⁸ 24 nuevos entre marzo de 2023 y enero de 2024

¹⁹ 4 nuevos entre marzo de 2023 y enero de 2024

²⁰ Disponibles en https://postdata.gov.co/search/type/flash?sort_by=created

Tabla 8. Total de recursos publicados en Postdata según tipo

| Tipo de contenido | Nuevos entre marzo 2023 y enero 2024 | Acumulado al 31 de enero 2024 |
|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Conjuntos de datos | 24 | 194 |
| Data Flash | 24 | 94 |
| Tableros interactivos | 4 | 35 |
| TOTAL | 52 | 323 |

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 2023 se publicó la duodécima edición del **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal** correspondiente al año 2022²¹. En este reporte se realizó 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.

El reporte destaca las cifras recientes de cada servicio del sector TIC presentando comparaciones a partir de los principales indicadores, como accesos, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores, entre otras variables, incluyendo información en materia de los servicios de televisión y radiodifusión sonora. Así mismo se presentan los principales indicadores de los servicios del sector Postal, entre ellos, el número de envíos, los ingresos asociados, la participación de los operadores y la presencia de dichos actores en las diferentes regiones del país.

Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2022



Fuente: CRC, Elaboración propia

²¹ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reportes-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021>

2.4.6. Retos

En 2024 se mantiene el reto para la CRC de disponer de información actualizada en Postdata de los diferentes servicios de los sectores de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, con calidad y oportunidad, así como avanzar en la construcción de herramientas interactivas para la consulta y visualización de datos.

Por otra parte, se requiere 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 con los grupos de valor.



3. PROCESOS DE APOYO

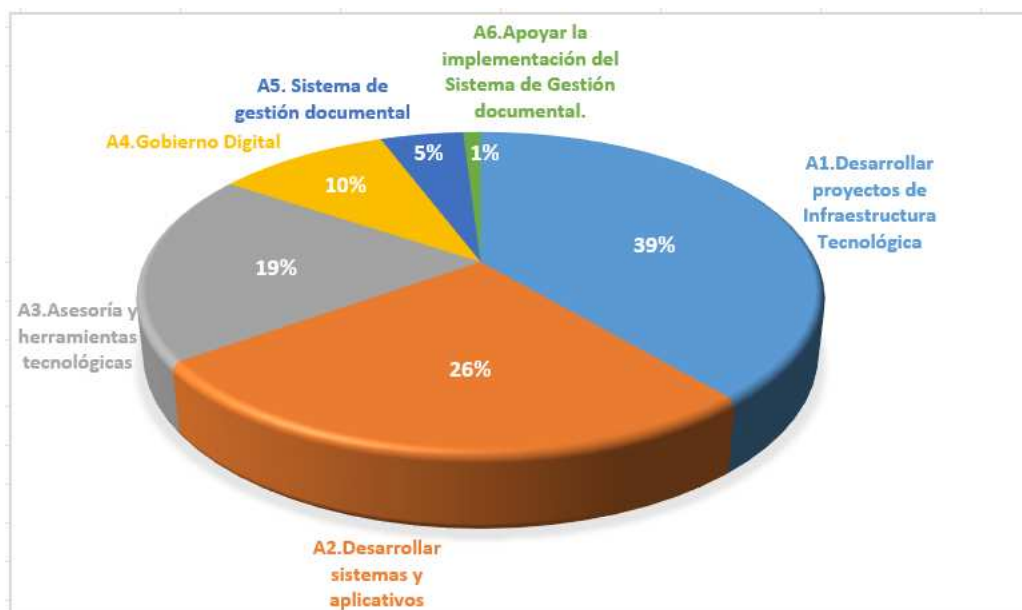
3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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 2023 se apalarcaron con el proyecto de Inversión denominado **"Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas de la CRC para soportar la toma de decisiones regulatorias y la optimización de servicios a la ciudadanía"**, cuyo objetivo principal es "Fortalecer la capacidad administrativa y tecnológica de la CRC como ente regulador único e independiente del Sector TIC"

Para la vigencia 2023 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de **\$5.739.868.000**, de los cuales se ejecutaron **\$5.724.954.710,35** equivalentes al **99,74%**.

Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente gráfica:

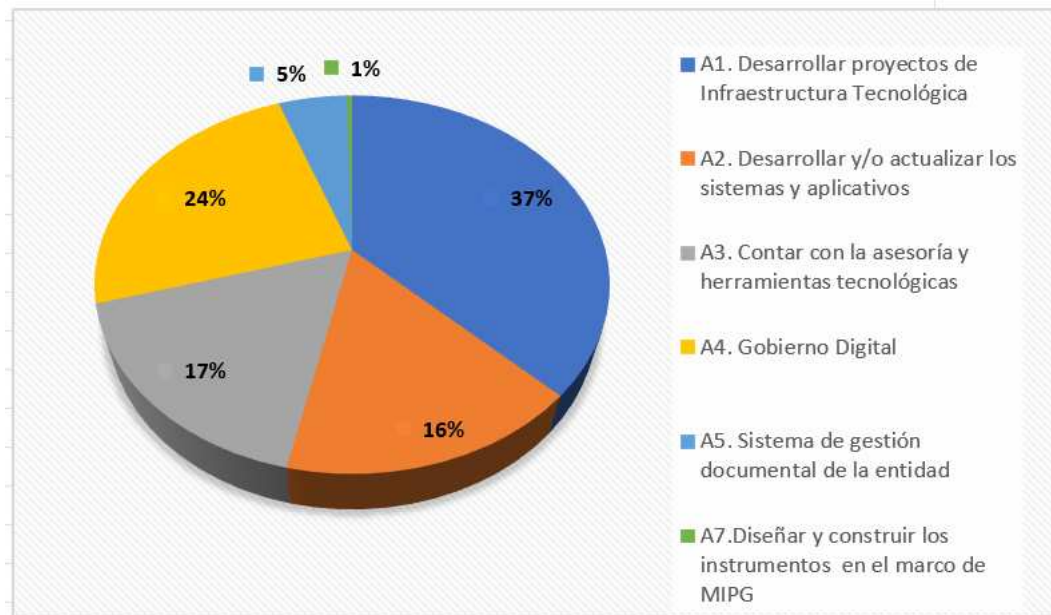
Gráfica 5. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2023



Fuente: CRC, Elaboración propia

Para el año 2024 el presupuesto asignado a este proyecto de inversión a cargo de la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información es de \$5.497.004.980, el cual se distribuyó de la siguiente manera para su ejecución durante la vigencia:

Gráfica 6. Presupuesto de inversión 2024



Fuente: CRC, Elaboración propia

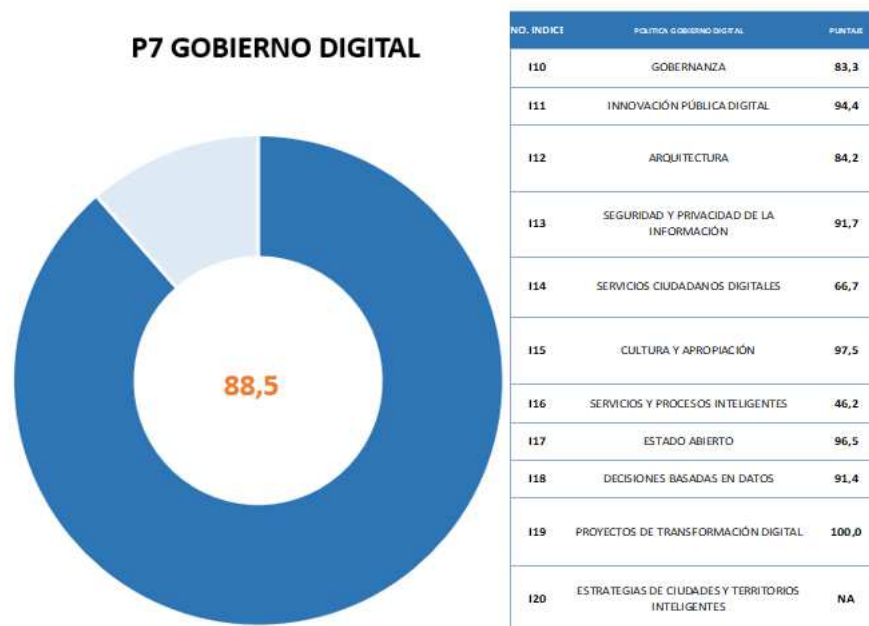
3.1.1. Gobierno Digital

Durante el periodo comprendido entre marzo 2023 y enero de 2024 se realizaron las actividades necesarias para la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes de gobernanza, innovación pública digital, arquitectura, cultura y apropiación, seguridad y privacidad de la información, servicios y procesos inteligentes, servicios ciudadanos digitales, decisiones basadas en datos, estado abierto y proyectos de transformación digital en la entidad, 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.
- ✓ Implementación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información para el 2023.
- ✓ Implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2023.

- ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2023.
- ✓ Actualización de la documentación relativa a sistemas de información, ejercicios de Arquitectura de TI, gobierno de datos, entre otras.
- ✓ Accesibilidad y usabilidad en el portal de Trámites CRC.
- ✓ Gestión a los indicadores de cumplimiento y seguimiento.
- ✓ Ejecución del plan de Uso y Apropiación de TI para el 2023.
- ✓ Implementación, pruebas de concepto y uso de Tecnologías emergentes (RPA – Automatización Robótica de Procesos, Blockchain Inteligencia Artificial y Aprendizaje de Máquina).
- ✓ Actualización y publicación del Plan Estratégico de Tecnologías de las Información – PETI 2024-2026.

Gráfica 7. Índice de Gobierno Digital



Fuente: Resultado FURAG Política de Gobierno Digital

3.1.2. Seguridad Digital

Para el periodo comprendido entre marzo de 2023 a enero de 2024 y con base en los resultados de FURAG²² sobre el cual se obtuvo un cumplimiento del **87.9%**, 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 materia de:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Seguimiento a la remediación de vulnerabilidades.
- Actualización de los Escenarios de Riesgos tecnológicos.
- Actualización de la Política y el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Implementación de los Servicios de SOC-NOC en la CRC.
- 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 2024.
- Definición y publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2024.

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 continuó fortaleciendo 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 contrató la renovación de la suscripción existente modelo de licenciamiento CSP Nube Pública IV para el año 2023 y 2024.

• Seguridad Informática:

²² Formulario Único Reporte de Avances de Gestión

Se renovaron los servicios de seguridad perimetral y networking por un (1) año para la CRC, que incluyó la configuración de los equipos de comunicaciones y de seguridad perimetral **Fortinet**, los cuales protegen la infraestructura híbrida y usuarios finales de la entidad. Los componentes que se renovaron durante el 2023 fueron: El Firewall (para la seguridad de la Red), Switches (para la interconexión de dispositivos de red), Access point (Puntos de Acceso Inalámbrico), WAF (Firewall para las aplicaciones web), FortiAnalyzer (Analizador de logs) y las licencias de FortiClient ZTNA edición EPP/ATP para la protección de las estaciones cliente y servidores, así como su servidor de administración de puntos finales EMS Cloud, los cuales permiten servicios de seguridad de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC (OnPremise / nube), proteger los portales web y sistemas de información y permiten monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

- **Implementación del Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y Centro de Monitoreo de Red (NOC)**

Como parte del fortalecimiento de las capacidades cibernéticas de la CRC se planteó la adquisición de servicios especializados en el tema, se puso en marcha el Centro de Operaciones de Seguridad – SOC y el Centro de Monitoreo de Red – NOC.

Con este servicio de ciberseguridad se busca proteger a la CRC ante los ataques cibernéticos, contar con las capacidades de las herramientas y el conocimiento del personal técnico especializado.

Algunas ventajas de implementar estos servicios son:

- **Detección temprana de amenazas:** El SOC puede detectar y responder rápidamente a amenazas cibernéticas, mientras que el NOC puede identificar problemas en la red antes de que afecten a los usuarios.
- **Mejora en la resolución de problemas:** Tanto el SOC como el NOC pueden resolver problemas de seguridad y red de manera más eficiente, lo que minimiza el tiempo de inactividad.
- **Monitoreo proactivo:** Ambos servicios ofrecen monitoreo proactivo para identificar posibles vulnerabilidades y problemas en la red y la seguridad.
- **Cumplimiento normativo:** La implementación de un SOC y un NOC puede ayudar a cumplir con los requisitos normativos relacionados con la seguridad y la gestión de la red.

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 y procesos internos en el marco de los objetivos estratégicos Institucionales, especialmente en el **pilar P5. Fortalecimiento Institucional**. Por lo anterior, durante el periodo comprendido entre marzo de 2023 y enero de 2024, se actualizaron y/o desarrollaron los siguientes sistemas de información:



- **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:²³

- **Gestión de Novedades de Empresas:** Permite a los Operadores registrar las novedades fusión o absorción y habilita el flujo para que la empresa resultante de la novedad (Empresa principal) presente, apruebe y pague las contribuciones pendientes de las demás empresas (Empresas secundarias) involucradas en la novedad.
- **Ajuste Cartera Operador:** Hito que comprende levantamiento de requerimientos, elaboración de Historia de Usuario y desarrollo de la funcionalidad que permite al área funcional de Contribuciones registrar y aprobar cambios en la cartera de un Operador.
- **Ajuste a Formulario de Corrección LOR (Liquidación Oficial de Revisión):** Se realizó un ajuste requerido a la funcionalidad Formulario de Corrección LOR. Este formulario permite al área de funcional registrar una corrección a la contribución presentada por un Operador (después de determinar que la liquidación de la contribución no se ajusta a la normatividad aplicable).
- **Reportes:** Mejoras requeridas a los reportes de Cartera CRC, Cartera Operador, Reporte de Boletín de Deudores Morosos, Ingresos y pagos.

Las funcionalidades descritas anteriormente finalizaron en diciembre 29 de 2023, completando al 100% las actividades propuestas en el proyecto.

- **Actualización Sistema de Información Trámites CRC.**

A partir de la implementación del Sistema de Información de Trámites CRC finalizada en diciembre de 2022, durante el 2023 se requirió la implementación de mejoras en el módulo de Suscripción (Gestión de Empresas), el cual tiene como propósito que los diferentes Grupos de Valor realicen el registro de sus datos para la recepción de información de interés por parte de la CRC. Estas mejoras se realizaron en las siguientes funcionalidades:

- Flujo de Registro de Suscripción para validar correo.
- Flujo de Actualización de Datos para Grupos de Valor.
- Envío automático de correo para la actualización de datos para los Grupos de Valor.

²³ 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.

- **Simplificación del Trámite de Homologación e Integración con el Portal .GOV Fase II.**

De acuerdo con la Fase II del proyecto del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e Integración al Portal Único del Estado Colombiano .GOV, se realizaron las siguientes actividades para dar cierre al proyecto en diciembre de 2023:

- **Mejoras al Módulo de Administración para el Registro de Equipos Homologados:** este módulo permite a la CRC aprobar o rechazar las solicitudes de los ciudadanos u operadores para la homologación de equipos terminales móviles. Durante el uso de esta funcionalidad fue necesario implementar las mejoras en las siguientes funcionalidades:
 - Formulario Registro Homologados.
 - Bandeja Notificaciones.
 - Formulario de Aprobación Líder de Homologación.
- **Migración de Datos de Equipos Homologados:** con el fin de centralizar los datos de los equipos homologados por la entidad, se tomaron los datos históricos y se centralizaron en la base única de homologación dispuesta en la base de datos del sistema de Trámites CRC. Para este proceso de migración fue necesario realizar el análisis y la estandarización de estos datos para garantizar su calidad en el proceso de migración.
- **Mejoras al Formulario Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles:** Se implementó la actualización del formulario de homologación donde se incluyen las siguientes mejoras:
 - Mensajes de apoyo para el diligenciamiento del formulario por parte del usuario.
 - En la sección de "**Características del Terminal Móvil**" se modificaron los campos de "**MARCA**" y "**MODELO**" en formato tipo lista autocompletable a partir del primer carácter y se adicionó una opción adicional que le permite al usuario contar con una opción abierta para su diligenciamiento.
 - Se incluyó en el formulario del trámite de homologación el género del usuario, en un campo de lista desplegable con las opciones: "**Masculino**", "**Femenino**" y "**No Binario**".

- **Actualización Carpeta Ciudadana**

Durante la vigencia 2023, se ejecutó una reingeniería al esquema de infraestructura, seguridad y rendimiento de la instalación existente en la CRC, relacionada con la consulta del estado del trámite PQRSD de la CRC integrado en el portal de Carpeta Ciudadana Digital del Estado Colombiano. Este trabajo permitió identificar y mitigar vulnerabilidades asociadas a la infraestructura y a la seguridad de la aplicación. Además, al validar el servicio de manera integral, se determinó la necesidad de implementar mejoras con el apoyo de la Agencia Nacional Digital y el MinTIC con la finalidad de poder contar con un servicio más eficiente y seguro.

Durante 2024, la CRC, al ser parte del comité sectorial TIC, participará en la ejecución del plan de mejoramiento de la infraestructura de datos incluido en el Plan Nacional de Desarrollo del gobierno. Este plan de mejoramiento permitirá optimizar y modernizar los servicios de interoperabilidad incluyendo la carpeta ciudadana.

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

El sistema de información para el trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos permite la gestión y la automatización de dicho proceso, el cual está a cargo de la Coordinación de Relacionamento con Agentes de la CRC. A través del bus de interoperabilidad del estado colombiano XROAD se desarrolló la interoperabilidad con RTVC para la mejora en tiempos y gestión del trámite el cual se sacó a producción en diciembre de 2022. URL <https://audiovisuales.crcm.gov.co/msj/Account/reqSolicitud>.

Durante el año 2023 se realizaron actividades mejora y soporte a dicho sistema de Información, donde se registraron 2 incidentes de disponibilidad del servicio que derivaron, entre otros aspectos, en la actualización del aplicativo y la revisión del componente desplegado en XROAD.

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

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución CRC 6522 de 2022, el 6 de septiembre de 2022 se inició este proyecto cuyo objetivo se enfocó en actualizar el proceso de Registro de Números Excluidos (RNE), para que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) consulten 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 línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos.

Dada la modificación efectuada mediante la citada resolución, la actualización de la funcionalidad de Registro de Números Excluidos (RNE) en el Portal de Trámites CRC salió a producción el 5 de julio de 2023 con las siguientes funcionalidades:

- Módulo de Registro para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
 - Flujo de Actualización de Datos para Personas Naturales y Jurídicas.
 - Módulo de Consulta para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
 - Actualización del Formulario de Registro de Números Excluidos para Ciudadanos y Empresas.
 - Cargue de datos de las líneas móviles excluidas por el PRSTM.
 - Centralización de la Base de Datos unificada de Registro de Números Excluidos en la CRC.
 - Módulo de Consulta del RNE para los PRSTM/PCA/IT
 - Módulo de Administración de RNE para la CRC.
 - Reportes de seguimiento de RNE.
-

Posteriormente, para dar cierre a este proyecto, el cual finalizó el 18 de agosto de 2023, se implementaron en producción las siguientes funcionalidades:

- **Reporte RNE:** se implementaron tres (3) Reportes de RNE para el seguimiento y control del proceso:
 - ✓ Personas Registradas RNE.
 - ✓ Trazabilidad Consulta PCA/IT.
 - ✓ Trazabilidad Registro OC.
- **Administración de Usuarios CRC – RNE:** se realizó la implementación de las siguientes funcionalidades:
 - ✓ Actualización de Correo del Usuario RNE.
 - ✓ Interfaz para Números Reciclados.

La actividad de Gestión del Cambio se realizó durante toda la ejecución del proyecto, donde se realizaron mesas de trabajo con los PRSTM/PCA/IT para construir y acordar los requerimientos de implementación de los nuevos desarrollos, así como acompañamiento en las pruebas. Adicionalmente, se documentó el plan de pruebas, casos de pruebas y manuales técnicos para los PRSRM/PCA/IT.

- **Implementación de la Ley 2300 de 2023, Ley “Dejen de Fregar”**

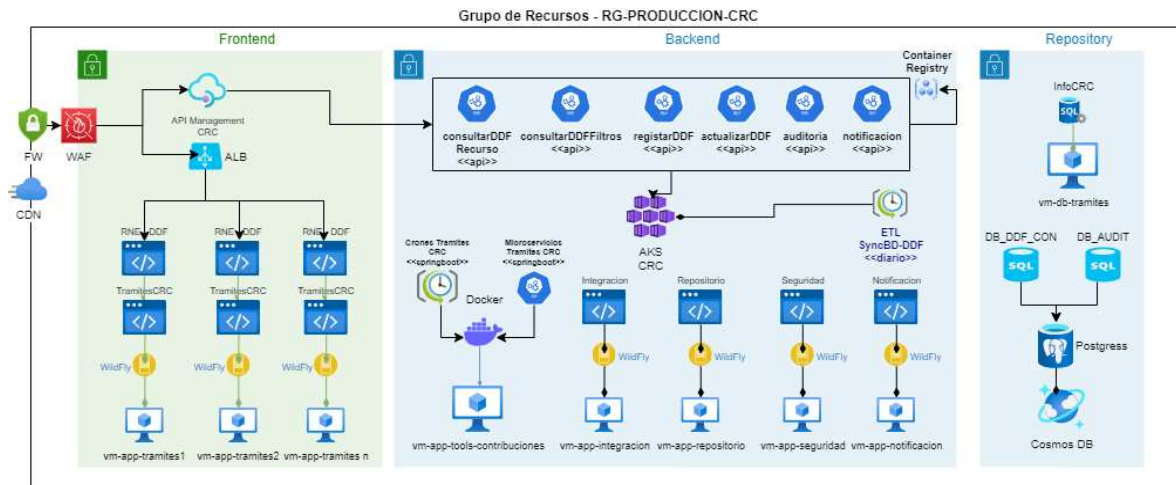
De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 2300 de 2023 “**Dejen de Fregar**”, se da inicio a cada una de las etapas requeridas para la implementación de este proyecto, a continuación, se describen las actividades de cada una de estas:

1. Etapa de Inicio

- Se define la visión del proyecto en conjunto con el equipo de trabajo de la Coordinación de Política Regulatoria y Competencia.
 - Se realizan sesiones de trabajo para definir la línea destino para la implementación de los formularios para los ciudadanos y empresas en línea con lo definido en la Ley.
 - En el mes de julio de 2023 el equipo de trabajo de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información realizó vigilancia tecnológica de proyectos similares en otros países tales como: España (Lista Robinson), Ecuador (llamadas enmascaradas BANCA), Brasil (Registro Não Me Perturbe), en Chile, Uruguay, Argentina y México (No molestar) y se inicia la construcción de la línea destino de la solución tecnológica.
 - En el mes de agosto de 2023 se definió la línea destino del flujo de RNE para realizar el ciclo de vida de desarrollo de software, donde se realizó la línea base de la arquitectura de solución y
-

se inicia el proceso de estimación de tiempo para la implementación tecnológica. En la siguiente gráfica se presenta el modelo de la arquitectura de despliegue propuesta.

Gráfica 8. Arquitectura de Despliegue Solución de Software Ley 2300 – RNE



Fuente: Elaboración propia

- Se definen los módulos del sistema de información y se definieron los recursos de Analistas de Requerimientos/QA y desarrolladores que participaran en el proyecto.
- Bajo un análisis de datos de diferentes fuentes, se proyecta el presupuesto requerido y se proponen tres escenarios para implementar la infraestructura tecnológica; y bajo la metodología “*Matriz de Puntuación con Factores de Peso Relativo*”, donde se realizó un comparativo de los aspectos necesarios para la ejecución del proyecto tales como: presupuesto, tiempo de implementación, seguridad, disponibilidad y operación, se define el mejor escenario para la puesta en producción del proyecto.

2. Etapa de Planeación

De acuerdo con las definiciones planteadas en la etapa de inicio se aprueba el cronograma de acuerdo con el alcance, tiempo y costo con la línea destino definida para la implementación de la solución para Ciudadanos y Proveedores.

3. Etapa de Ejecución

A corte del 31 de enero de 2024, la etapa de análisis de requerimientos finalizó para todos los Sprint del proyecto, por lo tanto, se encuentran en ejecución el desarrollo del software, las pruebas de calidad y funcionales de las siguientes actividades:

- ✓ Registro Actualización Empresa/Persona Natural.
- ✓ Autenticación y Autorización.
- ✓ Auditoria RNE.
- ✓ RNE Ciudadano.
- ✓ ETL (Sincronización de Datos).
- ✓ Consulta RNE.
- ✓ Administración Usuarios y Flujo de Aprobación.

- **Automatización de las Ofertas Básicas de Interconexión (OBI)**

El proyecto iniciado en el 2023 tiene como meta la automatización e integración a la plataforma de Trámites CRC del formato de Ofertas Básicas de Interconexión OBI. Este proyecto se basa en un desarrollo propio bajo un módulo de software que permitirá a los operadores contar con una herramienta amigable, moderna, segura, eficiente y vía web para la gestión de las OBI. Adicionalmente, la herramienta se está desarrollando con tecnologías de microservicios y bases de datos modernas. A partir de septiembre de 2023, desde el portal de Trámites CRC los operadores ya pueden cargar y consultar los formatos de OBI y OBA; paralelamente, se está construyendo el módulo de autenticación y el asistente que reemplazará el archivo actual construido en formato Excel. A enero de 2024 el avance del proyecto ha sido de un 44%.

- **Automatización de Notificaciones**

Este proyecto surge de la necesidad de implementar una solución para el registro de Resoluciones que ingresan a la Coordinación Ejecutiva de la CRC. Con la implementación de la solución iniciada en el tercer trimestre del 2023, se busca generar automáticamente los consecutivos de las Resoluciones, permitir la definición de flujos de trabajo de acuerdo con los responsables de cada etapa del proceso y el envío de notificaciones teniendo en cuenta responsabilidades, plazos y términos de cumplimiento para las respuestas de las solicitudes de acuerdo con lo definido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

A partir del mes de septiembre de 2023 se empezaron a ejecutar las actividades definidas en el cronograma del proyecto de "Automatización de Notificaciones" donde se destaca el avance en los componentes de Definición de Alcance del Proyecto, Planificación, Análisis de Requerimientos y Diseño de la aplicación para una ejecución del cronograma correspondiente al 26%.

3.1.5. Logros

- Actualización del Sistema de Información de Registro de Números Excluidos (RNE) bajo el cumplimiento de la Resolución CRC 6522 de 2022, cuyo objetivo se enfocó en que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) consulten 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 línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos.

- Bajo el enfoque de innovación y transformación digital y las iniciativas planteadas en la Agenda Regulatoria de la CRC para 2023-2024 se desarrolló la segunda fase del proyecto de incorporación de Tecnologías Emergentes con RPA (Automatización Robótica de Procesos) en el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles, incorporando mejoras y afinamiento en las respuestas de complementación y de esta manera dar una respuesta al usuario más efectiva y detallada a su solicitud. Así mismo, se incorporó una clasificación del tipo de respuesta en el sistema de gestión documental Onbase con el fin de optimizar los indicadores y seguimiento al trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles. Por último, se incorporaron respuestas e-mail las cuales optimizan el proceso de revisión, aprobación y envío de las respuestas a los usuarios haciendo uso del correo electrónico. Este proyecto mejora notablemente el proceso de resolución a las solicitudes de homologación de Terminales Móviles, minimizando los tiempos de estudio y respuesta a dichas solicitudes y optimiza el talento humano de la Entidad.
- Durante el 2023 la CRC implementó el Servicio de ciberseguridad que comprende el centro de Operaciones de seguridad (SOC) y del Centro de Operaciones de Red (NOC), al gestionar este proyecto con vigencias futuras, se logró una contratación hasta junio del 2026. Con este servicio se busca mejorar la seguridad cibernética de la CRC, protegiendo los activos digitales de la entidad.

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 y reducción de tiempos en la operatividad.
 - ✓ Para el 2024 la CRC sacará a producción la nueva versión del Sistema de Información RNE bajo el cumplimiento de la Ley 2300 del 2023, Ley Dejen de Fregar, proyecto sobre el cual el máximo reto es garantizar la disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica bajo la incertidumbre del número de transacciones que realizarán los diferentes proveedores de bienes y servicios de Colombia.
 - ✓ 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. FORTALECIMIENTO DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA CRC

Atendiendo lo establecido en la Directiva Presidencial 08 de 2022, y la Circular Conjunta 100-005-2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, respecto a la formalización del empleo público, así como lo establecido en el Decreto 1800 de 2019, respecto a realizar cada dos años los análisis y evaluaciones requeridos para mantener actualizada la planta de personal, la CRC entre los meses de febrero y marzo inició el análisis de su planta de personal y posteriormente y con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública, elaboró el *"Estudio Técnico para la Formalización Laboral de la Planta de Personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*, siguiendo las directrices establecidas por dicha entidad en la *"Guía de Diseño o Rediseño Organizacional para el Estado Colombiano"* de 2017, y la *"Guía de fortalecimiento institucional - Construcción de un documento técnico para la formalización laboral, por un trabajo digno y en equidad"* de 2022.

Es así como, mediante el citado estudio, se identificaron necesidades de recursos sobre la creación de treinta y tres (33) nuevos cargos en la planta de personal de la Entidad: trece (13) Asesores, dieciséis (16) Profesionales Especializados, y cuatro (4) Profesionales Universitarios, como se ha indicado anteriormente; lo anterior a partir de los análisis de las cargas de trabajo de los diferentes Grupos Internos de Trabajo, teniendo en cuenta en todo caso contar con cargos que atiendan a la Ley del primer empleo.

Igualmente, se atendió lo establecido en el artículo 2 del Decreto 444 de 2023, es decir, va a costo cero para la Entidad, y, los recursos para su financiación fueron contemplados desde la elaboración del anteproyecto de presupuesto 2024, disminuyendo los recursos establecidos en los proyectos de inversión de la Entidad, lo que garantizó poder contar en 2024, con los recursos presupuestales en el rubro correspondiente.

Si bien la CRC cuenta con la autonomía dada por la Ley 1978 de 2019, para la elaboración del estudio técnico, contó con el apoyo y acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, quien emitió concepto favorable sobre el mismo el 22 de noviembre de 2023.

A su vez, y en atención a lo dispuesto en la Circular Conjunta 100 – 011 de 2023, y una vez adelantadas las actividades anteriormente descritas, se presentó ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPRE, el Estudio técnico junto con los anexos correspondientes, con el propósito de obtener el aval correspondiente, el cual se obtuvo el 5 de diciembre de 2023.

Finalmente, estos documentos junto con los avales obtenidos fueron presentados al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, quien emitió concepto favorable el 15 de diciembre de 2023, dando vía libre a la CRC para expedir la Resolución Resolución CRC 7266 del 18 de diciembre de 2023, *"Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*, con la cual se completó un total de ciento cincuenta (150) cargos en la planta de personal de la CRC.

3.2.1. Logros

Contar con treinta y tres (33) cargos nuevos en la planta de personal, trece (13) del nivel asesor, veintiséis (26) del nivel profesional especializado, y cuatro (4) del nivel profesional universitario.

3.2.2. Retos

Realizar los nombramientos y posesiones de los profesionales que van a desempeñar estos treinta y tres (33) cargos nuevos.

Realizar las adecuaciones a que haya lugar, al interior de las oficinas de la CRC, respecto a la ubicación de los puestos de trabajo correspondientes.

3.3. 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.

Durante el 2023 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 7. 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 resultado del proceso adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC Convocatoria Nación 3 de 2020, 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 Taller de consolidación de equipos, Día del servidor con enfoque ambiental, reinducción en formato scape room, días de la familia, entre otras, mediante las cuales se buscó activar el vínculo emocional y de pertenencia con la organización, sin embargo se puede evidenciar que no fue suficiente ya que con los resultados obtenidos en la medición de clima y cultura organizacional, adelantada en IV Trimestre de 2023, a través de la aplicación de metodología Great Place to Work – GPTW, y de Great Culture to Innovate, se obtuvo una disminución significativa en el puntaje de la medición, y se identificó que la entidad puede trabajar en aras de propiciar un mejor ambiente laboral, ante lo cual Great Place To Work recomendó centrar la atención en temas como resaltar el orgullo por la organización, propiciar espacios para incentivar el compañerismo y la camaradería, principalmente, lo cual repercutirá en la apreciación general del ambiente laboral.

A enero 31 de 2024, la planta de personal de la CRC se encuentra conformada por 150 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 y para 2023, de acuerdo con las instrucciones establecidas en la Circular conjunta 100-005 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el DAFP y la ESAP y la Circular Conjunta 001 del 5 de enero de 2023 emitida por el DAFP, Directiva Presidencial 08 de 2022 – Austeridad hacia un gasto público eficiente, y Colombia Compra Eficiente; la CRC procedió en 2023, con la elaboración del respectivo estudio técnico para la formalización laboral de la planta de personal de la CRC, mediante lo cual se identificaron las necesidades de recursos sobre la creación de 33 nuevos cargos en la planta de personal de la Entidad: 13 Asesores, 16 Profesionales Especializados y 4 Profesionales Universitarios. Del total de nuevos cargos los cuales 24 corresponden a la formalización de contratos de prestación de servicio cuyas actividades son de carácter permanente de acuerdo con los análisis realizados y los 9 restantes se requieren de acuerdo con los análisis de las cargas de trabajo de los diferentes Grupos Internos de Trabajo, teniendo en cuenta en todo caso contar con cargos que atiendan a la Ley del primer empleo

Lo anterior se materializó con la Resolución CRC 7266 del 18 de diciembre de 2023, *“Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones”*, con la cual se completó un total de 150 cargos en la planta de personal de la CRC.

Así las cosas, a continuación, se relaciona la planta aprobada a 31 de enero de 2023, por los distintos niveles:



Tabla 9. Planta de personal de la CRC

| CARGOS | PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 (recibido el 1 de marzo de 2023) | PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 y 7266 de 2023 (entregado el 31 de enero de 2024) |
|---------------------------------|---|--|
| Denominación y Nivel | No. Cargos | No. Cargos |
| NIVEL DIRECTIVO | 7 | 7 |
| NIVEL ASESOR | 39 | 52 |
| NIVEL PROFESIONAL | 55 | 75 |
| NIVEL TECNICO | 4 | 4 |
| NIVEL ASISTENCIAL | 12 | 12 |
| TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS | 117 | 150 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión de empleos a 1 de marzo de 2023, momento en que inició el periodo como Director Ejecutivo, hasta el 31 enero de 2024:

Tabla 10. Disponibilidad de personal de la CRC a 1 de marzo 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 | 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 | 4210 | 24 | 4 | 0 |

| Cargo | Código | GRADO | Cantidad | Vacancia definitiva Sin proveer |
|--------------------|---------------|--------------|-----------------|--|
| Conductor Mecánico | 4103 | 19 | 8 | 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.

Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de enero de 2024

| CARGO | Código | Grado | Total planta | Vacancia a 31 de enero de 2024 |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------------------|---------------------------------------|
| Experto de Comisión Reguladora | 90 | 0 | 7 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 24 | 3 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 23 | 3 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 22 | 10 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 21 | 15 | 6 |
| Profesional Especializado | 2028 | 19 | 9 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 18 | 5 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 17 | 5 | 0 |

| CARGO | Código | Grado | Total planta | Vacancia a 31 de enero de 2024 |
|---------------------------|--------|-------|--------------|--------------------------------|
| Profesional Especializado | 2028 | 14 | 3 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 11 | 11 | 2 |
| Profesional Universitario | 2044 | 8 | 2 | 1 |
| Profesional Universitario | 2044 | 6 | 1 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 5 | 1 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 2 | 6 | 1 |
| Profesional Universitario | 2044 | 1 | 1 | 0 |
| Técnico Administrativo | 3124 | 18 | 4 | 0 |
| Secretario Ejecutivo | 4210 | 24 | 4 | 1 |
| Conductor Mecánico | 4103 | 19 | 8 | 1 |
| Asesor | 1020 | 18 | 1 | 0 |
| Asesor | 1020 | 17 | 9 | 0 |
| Asesor | 1020 | 16 | 7 | 0 |
| Asesor | 1020 | 15 | 7 | 0 |
| Asesor | 1020 | 14 | 7 | 1 |
| Asesor | 1020 | 12 | 5 | 1 |
| Asesor | 1020 | 9 | 10 | 0 |
| Asesor | 1020 | 7 | 5 | 3 |
| Asesor | 1020 | 6 | 1 | 1 |
| Total | | | 150 | 20 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.3.1. Logros

- Durante el 2023, el principal logro consistió, como se indicó anteriormente, en la ampliación de su planta de personal, en atención a las directrices dadas por el Gobierno Nacional a través de la Circular conjunta 100-005 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el DAFP y la ESAP y la circular conjunta 001 del 5 de enero de 2023 emitida por el DAFP, Directiva Presidencial 08 de 2022, la cual fue materializada con la Resolución CRC 7266 del 18 de diciembre de 2023, "Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones."
- Se adelantaron actividades tendientes al fortalecimiento en aspectos de liderazgo para 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 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 2024.
- Se lograron espacios de integración, que permitieron el acercamiento entre equipos, activar el sentido de pertenencia en los colaboradores de la CRC, pese a los cambios vividos como consecuencia de la alta rotación durante el año, como lo fue en época decembrina, la realización de novenas de aguinaldos.

Imagen 8. Espacios CRC



Taller de consolidación de equipos



Día del Servidor con enfoque de conciencia ambiental



Inducción y Reinducción - Scape Room



Novena Novenas de Aguinaldos
Fuente: CRC – Recursos Humanos

3.3.2. Retos

Para el 2024, la CRC tiene 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
- Finalizar los trámites que permitan la vinculación de nuevos funcionarios idóneos y comprometidos, con ocasión de la ampliación de planta temporal y definitiva de acuerdo con la aprobación recibida por el Departamento Administrativo de la Función Pública dada en diciembre de 2023.
- Formular y ejecutar estrategias de acuerdo con las oportunidades de mejora dadas por Great Place to Work frente a los resultados obtenidos en la medición adelantada en 2023, las cuales están orientadas a fortalecer aspectos como el orgullo por la organización, compañerismo y la camaradería, entre otros.

Adaptar algunos espacios físicos de la CRC, con el propósito de contar con los nuevos puestos que se requieren, en virtud de la ampliación de planta dada en el mes de diciembre de 2023.

3.4. GESTIÓN FINANCIERA

3.4.1. Gestión de Ingresos CRC 2023

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

"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:

(...) 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 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.

Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2023, a la CRC le fue aprobado un presupuesto por valor de \$47.287.652.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$45.152.819.282, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$2.134.832.718.

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 la CRC, a partir de los ingresos anuales reportados por los operadores, de los años 2019 a 2021, 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 equivalente a la suma de \$1.814.984.718, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la Entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, de acuerdo con la gestión de cartera realizada por la CRC en el año 2023, se enviaron 1.169 cartas de cobro persuasivo de las cuales se logró el pago por parte de 320 operadores recaudando \$275.020.273; a su vez, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó un total de \$166.683.000.

3.4.2. Gestión de Ingresos CRC 2024

Mediante la Resolución CRC 7264 del 14 de diciembre de 2023, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2024 en el 0,1358%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la Ley.

Para la vigencia 2024, la CRC cuenta con un presupuesto aprobado de \$52.193.340.000, de los cuales se tiene estimado recaudar por contribución la suma de \$48.207.971.175, y para el valor restante se hará uso de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$3.985.368.825.

El plazo para el pago de la primera cuota de contribución venció el 31 de enero de 2024, y se obtuvo un recaudo de contribución por valor de \$22.297.831,000, lo que corresponde al 47% de los recursos que se pretenden recaudar por este concepto.

3.4.3. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2023

Para la vigencia 2023, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 2590 del 23 de diciembre de 2022, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$47.287.652.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 12. 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 | \$ 5.115.056 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA | \$ 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 |

| Rubro | Valor |
|---|--------------------------|
| 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 | \$ 5.739.868.000 |
| TOTAL | \$ 47.287.652.000 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Dentro de las actividades desarrolladas en 2023, y para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, la Entidad realizó diferentes traslados presupuestales dentro del rubro de funcionamiento, quedando la ejecución de la vigencia como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Desagregación presupuestal 2023

| DESCRIPCIÓN | Decreto 2590 de 2022 - apropiación inicial | Apropiación adicionada | Apropiación reducida | Apropiación vigente 2023 |
|--|---|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 26.330.642.944 | | | \$26.330.642.944 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 22.818.923.262 | | | \$23.439.819.262 |
| SALARIO | \$ 14.141.216.513 | \$ 1.547.000.000 | | \$ 15.688.216.513 |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | \$ 2.227.008.051 | \$ 120.000.000 | | \$ 2.347.008.051 |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | \$ 5.121.636.351 | \$ 282.958.347 | | \$ 5.404.594.698 |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 1.329.062.347 | | \$ 1.329.062.347 | \$ 0 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 3.260.585.682 | | \$ 580.017.000 | \$ 2.680.568.682 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 52.634.000 | | | \$ 67.484.000 |
| SENTENCIAS Y CONCILIACIONESS | \$ 0 | \$ 14.850.000 | | \$ 14.850.000 |
| 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 | \$ 198.500.000 | | | \$ 142.771.000 |
| IMPUESTOS | \$ 77.500.000 | | \$ 19.767.000 | \$ 57.733.000 |
| CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | \$ 121.000.000 | | \$ 35.962.000 | \$ 85.038.000 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA | \$ 5.115.056 | \$ 0 | | \$ 5.115.056 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA | \$ 5.115.056 | \$ 0 | | \$ 5.115.056 |

| DESCRIPCIÓN | Decreto 2590 de 2022 - apropiación inicial | Apropiación adicionada | Apropiación reducida | Apropiación vigente 2023 |
|---|---|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| GASTOS DE INVERSIÓN | \$ 20.951.894.000 | \$ 0 | | \$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 | \$ 0 | | \$ 15.212.026.000 |
| 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 | \$ 5.739.868.000 | \$ 0 | | \$ 5.739.868.000 |
| TOTAL | \$47.287.652.000 | \$1.964.808.347 | \$1.964.808.347 | \$47.287.652.000 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre de 2023, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a la suma de \$45.677.354.733, correspondiente al 96,6%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2023.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$26.330.642.944, con una ejecución de \$25.072.763.590, equivalente al 95,2%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$20.951.894.000 con una ejecución de \$20.599.476.087 equivalente al 98,3%.

Por su parte, la apropiación definitiva del Servicio de la Deuda fue de \$5.115.056 con una ejecución del 100%.

Tabla 14. Ejecución presupuestal 2023

| DESCRIPCIÓN | Apropiación vigente 2023 | Ejecución Presupuestal | % ejecución |
|--|-----------------------------|---------------------------|--------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 26.330.642.944 | \$ 25.072.763.590 | 95,2% |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 23.439.819.262 | \$ 22.380.386.712 | 95,5% |
| SALARIO | \$ 15.688.216.513 | \$ 14.872.737.547 | 94,8% |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | \$ 5.404.594.698 | \$ 5.346.324.723 | 98,9% |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | \$ 2.347.008.051 | \$ 2.161.324.442 | 92,1% |

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------|
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 0 | \$ 0 | |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 2.680.568.682 | \$ 2.524.025.477 | 94,2% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 2.680.568.682 | \$ 2.524.025.477 | 94,2% |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 67.484.000 | \$ 29.103.803 | 37,9% |
| SENTENCIAS Y CONCILIACIONESS | \$ 14.850.000 | \$ 14.850.000 | 100,0% |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | \$ 52.634.000 | \$ 10.731.947 | 20,4% |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 142.771.000 | \$ 142.769.454 | 100,0% |
| IMPUESTOS | \$ 57.733.000 | \$ 57.732.008 | 100,0% |
| CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | \$ 85.038.000 | \$ 85.037.446 | 100,0% |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA | \$ 5.115.056 | \$ 5.115.056 | 100,0% |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA | \$ 5.115.056 | \$ 5.115.056 | 100,0% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | \$ 20.951.894.000 | \$ 20.599.476.087 | 98,3% |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 15.212.026.000 | \$ 14.874.521.376 | 97,8% |
| 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 | \$ 5.739.868.000 | \$ 5.724.954.710 | 99,7% |
| TOTAL | \$47.287.652.000 | \$45.677.354.733 | 96,6% |

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 el año 2024, con el propósito de contratar el almacenamiento, custodia y organización del archivo de la Entidad; servicio de aseo y cafetería; el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-040736, por valor de \$161.300.572, así como el servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-057079, de fecha 30 de octubre de 2023, por valor de \$24.234.271, ambos con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para los años 2024, 2025 y 2026, para contratar los servicios de un centro de operaciones de Seguridad – SOC y Centro de operaciones Red – NOC, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-044201, de fecha 22 de agosto de 2023, por valor de \$2.041.461.577, con cargo al presupuesto de Inversión.

3.4.4. Presupuesto y ejecución presupuestal 2024

De acuerdo con la Ley 2342 del 15 de diciembre de 2023 " *Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2024.*", reglamentada mediante el Decreto 2295 del 29 de diciembre de 2023, el presupuesto de la CRC para la vigencia 2024, es de \$52.193.340.000 incluido previos conceptos, detallado en la siguiente tabla:

Tabla 15. Presupuesto apropiado 2024

| Rubro | Valor |
|---|--------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 34.466.820.854 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 26.537.456.554 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 1.963.059.000 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 5.756.431.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 209.874.300 |
| INVERSIÓN | \$ 17.726.519.146 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 11.704.514.655 |
| 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 | \$ 6.022.004.491 |
| TOTAL | \$ 52.193.340.000 |

Fuente: Elaboración propia CRC

Ejecución presupuestal al 31 de enero de 2024

A 31 de enero de 2024, el valor total de ejecución de los gastos de la vigencia, calculada sobre los compromisos presupuestales, es de \$8.093.437.560 correspondiente al 15,5%.

La apropiación de los Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$34.466.820.854, con una ejecución (compromisos) de \$1.716.674.656, equivalente al 5,0%.

Por otro lado, la apropiación de los Gastos de Inversión corresponde a \$ 17.726.519.148, con una ejecución (compromisos) de \$6.376.762.903 equivalente al 36,0%.

Tabla 16. Ejecución presupuestal al 31 de enero de 2024

| DESCRIPCIÓN | Apropiación al 31 enero 2024 | Ejecución al 31 enero 2024 - Compromisos | % ejecución |
|-------------|------------------------------|--|-------------|
|-------------|------------------------------|--|-------------|

| | | | |
|--|--------------------------|-------------------------|--------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 34.466.820.854 | \$ 1.716.674.656 | 5,0% |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 26.537.456.554 | \$ 1.200.035.282 | 4,5% |
| SALARIO | \$ 16.355.876.000 | \$ 1.085.310.510 | 6,6% |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | \$ 1.963.209.000 | \$ 2.964.700 | 0,0% |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | \$ 5.948.230.000 | \$ 111.760.072 | 5,7% |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 2.270.141.554 | \$ 0 | 0,0% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 1.963.059.000 | \$ 502.493.535 | 25,6% |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 5.756.431.000 | \$ 14.145.839 | 0,2% |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | \$ 55.650.000 | \$ 14.145.839 | 25,4% |
| A ENTIDADES DE GOBIERNO | \$ 5.700.781.000 | \$ 0 | 0,0% |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 209.874.300 | \$ 0 | 0,0% |
| IMPUESTOS | \$ 81.941.000 | \$ 0 | 0,0% |
| CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | \$ 127.933.300 | \$ 0 | 0,0% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | \$ 17.726.519.146 | \$ 6.376.762.903 | 36,0% |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 11.704.514.655 | \$ 2.820.755.250 | 24,1% |
| FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC NACIONAL | \$ 6.022.004.491 | \$ 3.556.007.653 | 59,1% |
| TOTAL | \$ 52.193.340.000 | \$ 8.093.437.560 | 15,5% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.4.5. Contabilidad (Estados Financieros a 30/09/2023)

El Estado de Situación Financiera de la entidad al cierre del III trimestre de 2023 (último cierre trimestral de acuerdo con la Resolución 356 de 2022), presenta un saldo de activos por valor de \$61.434.282.463, pasivos por valor de \$19.151.985.162 y patrimonio por valor de \$42.282.297.301. Por su parte los ingresos presentan un saldo de \$47.320.217.836 de los cuales los ingresos operacionales ascienden a \$47.319.670.936 que obedecen al reconocimiento de las declaraciones de la contribución, sanciones e intereses de los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales y los otros ingresos de \$546.900 correspondiente a los rendimientos sobre los recursos entregados en administración para

el Fondo de Contingencias, los gastos ascienden a \$30.689.941.024 de los cuales \$30.688.276.419 corresponde a gastos operacionales para el funcionamiento de la entidad y \$1.664.605 a otros gastos.

Tabla 17. Estado de los recursos financieros a 30 de septiembre de 2023

| Corte a 30 de septiembre de 2023 (\$ Pesos) | | | |
|--|-----------------------|--|-----------------------|
| Activo total | 61.434.282.463 | Ingresos Operacionales | 47.319.670.936 |
| Corriente | 42.433.476.660 | Otros Ingresos | 546.900 |
| No corriente | 19.000.805.804 | Gastos Operacionales | 30.688.276.419 |
| Pasivo total | 19.151.985.162 | Otros gastos | 1.664.605 |
| Corriente | 19.151.985.162 | Excedente operacional | 16.630.276.811 |
| No corriente | 0 | | |
| Patrimonio | 42.282.297.301 | RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit) | 16.630.276.811 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.4.6. 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 30 de noviembre de 2023, el cual el monto al corte establecido es \$11.066.584.916,70. 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 2023, un proceso de enajenación regido por lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.

Tabla 18. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 30 de noviembre de 2023

| Código | Descripción | Valor | Depreciación acumulada | Saldo Final 30-11-2023 |
|---------------|------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1.6.35.04.001 | Equipo de computación | \$61.305.600,00 | 0 | |
| 1.6.40.01.001 | Edificios y casas | \$ 12.062.781.643,05 | \$ -1.986.616.261 | \$10.076.165.382,05 |
| 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 | - | - | - |

| Código | Descripción | Valor | Depreciación acumulada | Saldo Final 30-11-2023 |
|----------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1.6.55.11.001 | Herramientas y accesorios | \$ 14.420.290,00 | \$ -3.324.726,00 | \$ 11.095.564,00 |
| 1.6.65.01.001 | Muebles y enseres | \$ 290.459.204,61 | \$ -93.575.012 | \$ 196.884.192,61 |
| 1.6.65.02.001 | Equipo y máquina de oficina | \$ 81.497.160,36 | \$ -30.157.581,00 | \$ 51.339.579,36 |
| 1.6.70.01.001 | Equipo de comunicación | \$ 364.941.513,07 | \$ -221.132.113,00 | \$ 143.809.400,07 |
| 1.6.70.02.001 | Equipo de computación | \$ 779.630.666,08 | \$ -453.956.774,00 | \$ 325.673.892,08 |
| 1.6.75.02.001 | Terrestre | \$ 377.596.480,00 | \$ -186.496.908,00 | \$ 191.099.572,00 |
| 1.6.80.02.001 | Equipo de restaurante y cafetería | \$ 26.316.814,00 | \$ -17.105.079,47 | \$ 9.211.734,53 |
| Totales | | \$14.058.949.371,17 | \$ -2.992.364.409,00 | 11.066.584.916,70 |

Fuente: Aplicativo SIIF Nación

Dando cumplimiento al literal a) y b) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC soporta el proceso contable a través del sistema de información financiera SIIF Nación, donde cada usuario tiene un token y clave de acceso; los libros de contabilidad principales y auxiliares se encuentran contenidos en dicho aplicativo generados de las operaciones registradas desde los diferentes módulos del sistema.

Para el literal c) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC no realiza calculo actuarial toda vez que no tiene a cargo pasivo pensional.

Para el literal e) se relacionan a continuación los fondos sin personería jurídica a cargo de la Entidad

Para el literal f) se relacionan a continuación los recursos entregados a recibidos en administración con corte 31 de diciembre de 2023:

| ENTIDAD | CONCEPTO | VALOR |
|--|------------------------|-------------------|
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO | SISTEMA CUN | 20.725.322.397,75 |
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO | FONDO DE CONTINGENCIAS | 11.422.895,73 |
| PATRIMONIO AUTONOMO FIDUCOLDEX | CONVENIO MINCIENCIAS | 813.290.943,54 |

Para el literal g) se relaciona a continuación la información detallada de las situaciones y hechos económicos pendientes por resolver en materia contable

La entidad no presenta situaciones y hechos económicos pendientes por resolver en materia contable.

Para el literal h) a continuación se muestra el cumplimiento en el reporte del Boletín de Deudores Morosos del Estado, con corte a mayo 31 y noviembre 30 de 2023.

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

| Categoría | Periodo | Formulario | Fecha Recepción Contaduría | Fecha Envío Entidad | Estado | Medio | Tipo |
|---|------------|--|----------------------------|-----------------------|----------|---------|-----------|
| BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME | 2023-05-05 | CGN2009_BDME REPORTE SEMESTRAL | 2023-05-08 16:59:08.0 | 2023-05-08 00:00:00.0 | Aceptado | ENLINEA | Categoría |

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

| Categoría | Periodo | Formulario | Fecha Recepción Contaduría | Fecha Envío Entidad | Estado | Medio | Tipo |
|---|------------|--|----------------------------|-----------------------|----------|---------|-----------|
| BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME | 2023-11-11 | CGN2009_BDME REPORTE SEMESTRAL | 2023-12-07 11:14:58.0 | 2023-12-07 00:00:00.0 | Aceptado | ENLINEA | Categoría |

3.4.7. Austeridad del gasto

De acuerdo con lo previsto en la Circular Externa 017 del 28 de junio de 2023, la CRC diligenció una encuesta en forms reportando el estado de las estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna.

En la actualidad se está a la espera de que la Presidencia de la República defina el mecanismo para el reporte del 2 semestre de 2023, así como los rubros a reportar.

3.4.8. Logros

- Fenecimiento de la cuenta 2022, de acuerdo con la auditoría realizada en el primer semestre de 2023, por parte de la Contraloría General de la República.
- Ejecución presupuestal del 96,6%.

- Elaboración del manual para la metodología del cálculo del deterioro para las cuentas por cobrar de la CRC.
- 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 2023.

3.4.9. 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.

3.5. FORTALECIMIENTO 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 para poder adelantar en debida forma, las nuevas responsabilidades asignadas a la CRC.

Es así como, continuando las actividades realizadas en 2022 respecto a la adecuación de las instalaciones físicas, en el 2023 la CRC procedió con la Fase II, la cual consistió en la compra del mobiliario necesario de acuerdo con el diseño de las instalaciones, así como la adquisición de cortinas para todas las oficinas y salas de la Entidad. Lo anterior se realizó a través de tres contratos para los cuales se utilizó la modalidad de subasta inversa, generando de esta forma ahorros para la Entidad.

Los contratos adelantados se relacionan a continuación:

- Contrato 14 de 2023, suscrito con Renato Gonzalez, para el apoyo técnico para la estructuración del proceso de contratación de compra del mobiliario requerido en las reparaciones locativas de la CRC.
 - Contrato 74 de 2023, suscrito con Andrés Fernando Muñoz López, para la adquisición de mobiliario como escritorios, sofás, mesas de la cafetería, salas de juntas entre otros.
 - Contrato 75 de 2023, suscrito con Suministros e Ingeniería MASECA SAS, para la adquisición de los muebles empotrados, graderías para las salas de pensamiento creativo, y puerta divisoria de las salas de juntas.
 - Contrato 167 de 2023, suscrito con Soluciones Integrales de Oficinas SAS, para la instalación de las cortinas en los tres (3) pisos de la Entidad.
-

3.5.1. Logros

Las reformas adelantadas en la infraestructura física de la Entidad y la adquisición del mobiliario y las cortinas permitieron tener espacios agradables y 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.

3.5.2. Retos

Dada la ampliación de planta que se presentó en el mes de diciembre de 2023, para el 2024, se tiene el reto de adquirir e instalar de manera adecuada y estética, los nuevos puestos de trabajo que requiere la CRC, para atender los nuevos cargos creados.

3.6. GESTIÓN CONTRACTUAL

3.6.1. Estado actual – Contratación 2023 – 2024

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 virtual²⁴. 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 191 contratos durante la vigencia 2023, distribuidos en las diferentes modalidades, que suman un valor total contratado de \$22.952.433.651, tal y como se relaciona a continuación:

Tabla 19. Distribución de recursos por modalidad de contratación

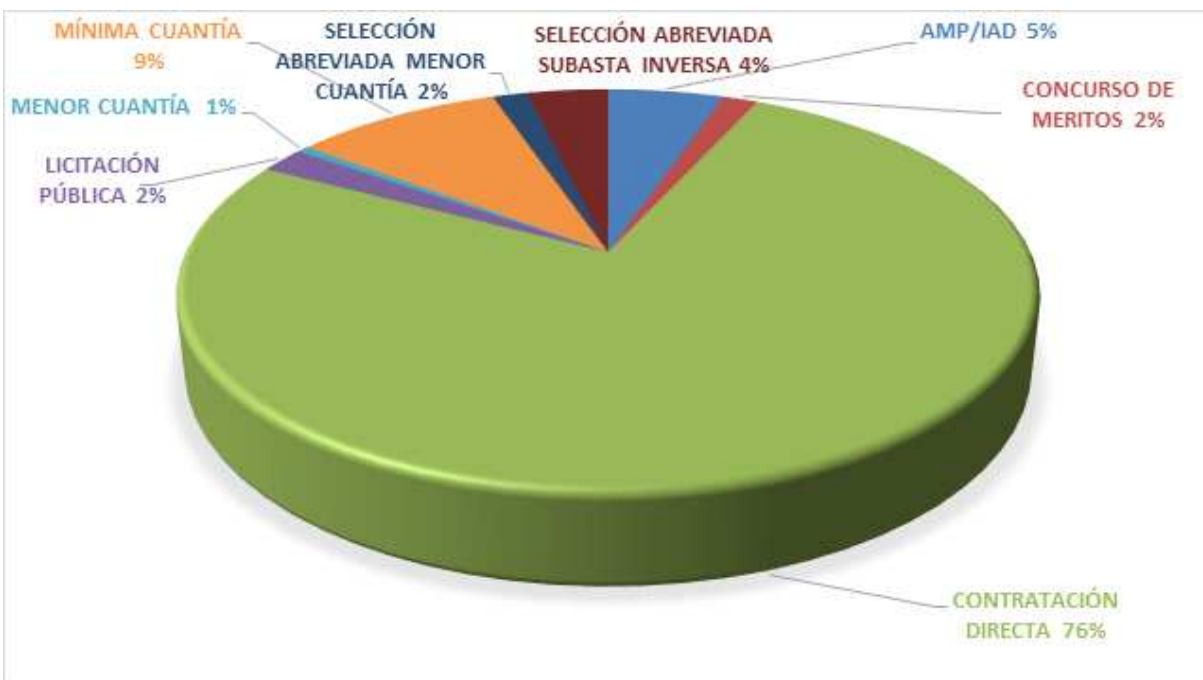
| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | VALOR EN PESOS | CANT DE CONTRATOS POR MODALIDAD | % DEL TOTAL |
|-----------------------------------|-------------------|---------------------------------|-------------|
| AMP/IAD | \$ 2.551.096.743 | 10 | 5% |
| CONCURSO DE MÉRITOS | \$ 1.570.287.526 | 3 | 2% |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | \$ 13.198.246.568 | 145 | 76% |
| LICITACIÓN PÚBLICA | \$ 3.748.682.504 | 4 | 2% |
| MENOR CUANTÍA | \$ 151.332.300 | 1 | 1% |
| MÍNIMA CUANTÍA | \$ 171.207.352 | 18 | 9% |
| SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA | \$ 264.905.737 | 3 | 2% |

²⁴ 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>

| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | VALOR EN PESOS | CANT DE CONTRATOS POR MODALIDAD | % DEL TOTAL |
|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|-------------|
| SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA | \$ 1.296.674.921 | 7 | 4% |
| Total general | \$ 22.952.433.651 | 191 | 100% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Gráfica 9. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede verificar, el 24% de la contratación se realizó mediante procesos de selección abiertos y respecto del 76% restante, la CRC suscribió contratos de manera directa.

Durante el primer mes de 2024, se adelantó la contratación que estaba prevista en el plan anual de adquisiciones vigente, especialmente la contratación directa de contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

Así las cosas, a la fecha de corte de este informe, se han suscrito 43 contratos, en cuyo caso, 41 en la modalidad de contratación directa, 1 por acuerdo marco de precio y 1 por proceso de mínima cuantía.

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.

3.6.2. 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.

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

3.6.3. Retos

Gestionar el proceso de aprobación y firma de los 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 2024.

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 2023 se efectuó la creación y/o actualización de diferentes componentes del Sistema, así:

- Matriz de riesgos de gestión
- Matriz de riesgos de Corrupción.
- Matriz de riesgos fiscales.
- 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 72 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.
- Manual del SCI incluyendo esquema de líneas de defensa.
- Mapa de aseguramiento.
- Caracterizaciones y procedimientos de los diferentes procesos.

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, así como cumplimiento al literal i) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación:



Tabla 20. Seguimiento a Planes de Mejoramiento CRC a 31 de enero de 2024

| 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 2022.

Durante el primer semestre de 2023, la CRC recibió la visita de la Contraloría General de la República – CGR, con el propósito auditar la gestión de la Entidad durante el 2022. Como resultado de dicha auditoría, y con fundamento en la opinión contable y presupuestal, la Contraloría feneció la cuenta fiscal de la vigencia 2022.

El informe definitivo presentado por el equipo auditor estableció 22 hallazgos, solicitó reformular acciones en 13 hallazgos de vigencias anteriores, y no se pronunció sobre 9 hallazgos de la vigencia anterior, dado que todavía tenía actividades en ejecución. En línea con lo anterior, actualmente la CRC cuenta con un plan de mejoramiento compuesto por 74 actividades, el cual tiene como fecha de finalización el mes de mayo de 2024.

4.1.4. Reglamentos y Manuales

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante marzo de 2023 y enero 2024, la entidad cuenta con 28 documentos entre reglamentos y manuales vigentes, 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

| No. | No. EXPEDIENTE | INVESTIGADO | NIT | ETAPA DEL TRÁMITE | TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO | HECHOS QUE DIERON LUGAR AL ANÁLISIS |
|-----|----------------|------------------------------|-----------------|-------------------|--|---|
| 1 | 10000-33-2-1 | PLURAL COMUNICACIONES S.A.S. | 901.032.662 – 1 | Decisión | Resolución de sanción No. 7197 del 26/08/2023 Auto de pruebas y traslado alegatos del 25/04/2023 | Cambio de fecha en la transmisión de mensajes institucionales sin autorización previa de la CRC |
| 2 | 10000-33-2-4 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 28/03/2023 | Transmisión de contenido publicitario que puede afectar la moral y los derechos de la familia y de los niños |
| 3 | 10000-33-2-6 | PLURAL COMUNICACIONES S.A.S. | 901.032.662 – 1 | Decisión | Auto de no mérito del 11/07/2023 | Tratamiento de sexo y violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 4 | 10000-33-2-7 | TELEHERS S.A.S. | 901326864-5 | Decisión | Resolución de amonestación No. 7249 del 22/11/2023 Auto para alegar de conclusión del 18/10/2023 Auto de decreto de pruebas del 19/09/2023 Auto de apertura de investigación del 18/07/2023 | Violación a la garantía al pluralismo informativo por no permitir el acceso al canal regional de televisión abierta TELEISLAS |
| 5 | 10000-32-2-10 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 17/10/2023 | Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 6 | 10000-33-2-12 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 3/10/2023 | Tratamiento de sexo y violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 7 | 10000-33-2-13 | PLURAL COMUNICACIONES S.A.S. | 901.032.662 – 1 | Decisión | Auto de no mérito del 12/12/2023 | Transmisión de mensajes institucionales sin el cumplimiento de los requisitos e imparcialidad de la información |
| 8 | 10000-33-2-14 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 21/12/2023 | Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 9 | 10000-32-36 | CANAL CAPITAL | 830012587-4 | Decisión | Resolución de sanción No. 7146 del 13/06/2023 Auto para alegar de conclusión del 28/03/2023 Auto de decreto de pruebas del 8/03/2023 | Publicidad de alcohol en horario familiar y no transmisión del anuncio previo a la emisión del contenido |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 2. Procesos judiciales activos

| RADICADO O N° PROCESO | MEDIO DE CONTROL | PRETENSIÓN (Valor o Cuantía) |
|--|--|---------------------------------|
| 25000232400020030100503 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 12.260.979.297,00 |
| 25000232400020030041101 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 3.135.549.156,00 |
| 25000232400020040017301 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 1.037.410.120,00 |
| 25000232400020050115202 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 3.132.093.539,00 |
| 25000232400020060021501 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 3.000.000.000,00 |
| 25000232400020060032801 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 1.053.688.829,00 |
| 25000231500020060056101-02-11001231500020060056101 | Acción de Grupo | Indeterminado |
| 25000232400020100034201 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 300.000.000,00 |
| 11001032400020090052100 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000232400020110011401 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 5.116.739.111,00 |
| 25000232400020100034401 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 300.000.000,00 |
| 25000232400020100034303 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 300.000.000,00 |
| 76001233100020110018400 | Reparación Directa | 36.777.854.142,00 |
| 25000232400020110058401 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 1.566.739.671,61 |
| 76001233100020110018601 | Reparación Directa | 121.277.413.272,00 |
| 25000234100020120032400 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 1.416.751.383,00 |
| 05001233100020100235900 | Acción Popular | 1.000.000.000,00 |
| 25000234100020130061800 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 400.000.000,00 |
| 25000234100020140082101 antes 25000233600020130097300 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 402.500.000,00 |
| 25000234200020130509702 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 53.929.492,00 |
| 11001333603820140017800 | Controversia Contractual | 56.376.000,00 |
| 11001032400020140001300 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000234100020140081701 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 250.548.028,00 |
| 11001032400020140068801 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 25000234100020150013801 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 228.585.079,00 |
| 25000234100020150065700 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 133.000.000,00 |
| 25000234100020150132101 | Acción Popular | 0,00 |
| 25000234100020150091800 ANTES | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 213.300.000,00 |
| 11001334104520190000700-01-02 | | |
| 11001032400020140031900 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000234100020150222701 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 692.515.883,00 |
| 11001032400020160016000 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020160029500 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000234100020160082300 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 1.654.639.910,00 |

| RADICADO O N° PROCESO | MEDIO DE CONTROL | PRETENSIÓN (Valor o Cuantía) |
|------------------------------|--|---|
| 25000234100020160135500 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 5.955.304.443,00 |
| 25000234100020160165001 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 4.769.273.298,00 |
| 25000234100020160151000 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 69.195.023.291,00 |
| 25000234100020160164600 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 4.429.314.866,00 |
| 25000234100020160135601 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 614.093.799,00 |
| 25000234200020130680002 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 30.409.790,00 |
| 25000234100020160140401 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 89.945.269.381,00 |
| 25000234100020160167900 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 158.666.477.137,00 |
| 25000234100020160144601 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 9.658.991.542,00 |
| 11001032400020160028600 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000234100020170132100 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 1.046.445.934.048,00 |
| 25000234100020150147700 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 292.274.326.222,00 |
| 11001032400020170006100 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000233600020130003504 | Reparación Directa | 8.000.277.922,00 |
| 25000234100020170136701 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 48.107.443.059,00 |
| 11001032400020170019400 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 25000234100020170171000 | Acción Popular | 0,00 |
| 850012333000201800025-00-01 | Acción Popular | 0,00 |
| 11001032400020170012000 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 88-001233300020180002100 | Acción Popular | 0,00 |
| 25000234200020170506000 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 42.514.212,00 |
| 50001233300020180030700 | Acción Popular | 0,00 |
| 25000234100020180101700 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 4.876.612.709,00 |
| 73001233300420180064000 | Acción Popular | 0,00 |
| 11001032400020180034800 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 05001333300220190004800 | Reparación Directa | 812.000.000,00 |
| 11001032400020180049600 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 05001333301620180048100 | Reparación Directa | 812.000.000,00 |
| 25000234100020190032802 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 311.725.419,00 |
| 05001333301520190008400 | Reparación Directa | 812.000.000,00 |
| 11001032400020070002100 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020080023700 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032600020120006400 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020140018900 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020150022000 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020150039100 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020150032800 | Nulidad Simple | 0,00 |

| RADICADO O N° PROCESO | MEDIO DE CONTROL | PRETENSIÓN (Valor o Cuantía) |
|---|---|---|
| 11001032400020170025600 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000234100020170090700 | Acción Popular | 0,00 |
| 11001032600020100003300 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020160043200 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020190029200 - 250002336000202200035-00 25000231500020220025900 Conflicto | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 25000234100020200088200 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 25000233700020170067501 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 120.981.000,00 |
| 41001233300020200082500 | Acción Popular | 0,00 |
| 25000234100020210001400 | Acción de Cumplimiento | 0,00 |
| 110010327000202100006-00 | Nulidad simple | 0,00 |
| 25000234100020190098800 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 25000234100020200060100 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 16.615.947.790,00 |
| 25000234200020200080500- 25000234200020200080501 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 97.730.091,00 |
| 25000234100020200045800 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 74.386.031.384,00 |
| 25000233700020210008300 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 14.646.613.000,00 |
| 110010324000202100035-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 910013333001202100086-00-01 | Acción Popular | 0,00 |
| 250002337000202100203-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 12.734.717.000,00 |
| 230013333003202100194-00 | Reparación Directa | 1.642.615.008,00 |
| 110013334004201700350-00-01 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 110010324000202100341-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 250002341000202000213-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 11001310304620200031700 | Acción Popular | 0,00 |
| 11001334104520210029600 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 50.000.000,00 |
| 50001315300220210022400 | Acción Popular | 0,00 |
| 52001-31-21-002-2021-00083-00 | Proceso de formalización y restitución de derechos territoriales | 0,00 |
| 25000234100020210084200 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 2.120.553.496,00 |
| 11001334306320220011100 | Reparación Directa | 907.051.690,00 |
| 250002341000202100665-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 196.119.032.862,00 |
| 11001334305820200020800 | Controversia Contractual | 4.799.746,00 |
| 25000234100020180035600 | Acción Popular | 0,00 |
| 25000234100020210089300 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 34.429.000.000,00 |
| 250002341000202200141-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 73001233300020230020500 73001333300320230017200 | Acción Popular | 0,00 |

| RADICADO O N° PROCESO | MEDIO DE CONTROL | PRETENSIÓN (Valor o Cuantía) |
|------------------------------|--|---|
| 250002336000202200053-00 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 0,00 |
| 11001032400020220043000 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 11001032400020220043400 | Nulidad Simple | 0,00 |
| 25000234100020190116000 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 14.464.054.246,00 |
| 52001233300020230015100 | Acción Popular | 0,00 |
| 11001333400620200020200 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 211.483.040,00 |
| 25000234100020220086900 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 716.162.778,97 |
| 25307310300220200013000 | Acción Popular | 0,00 |
| 11001333703920230013100 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 544.620.000,00 |
| 76001333301920220005200 | Reparación Directa | 61.416.842,00 |
| 11001333704220230033400 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 273.255.941,00 |
| 11001333703920230027400 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 82.550.000,00 |
| | | 2.311.748.219.965,58 |

Fuente: CRC, Elaboración propia CRC

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

| NO | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO | FECHA |
|----|--------------|---|------------|
| 1 | 7116 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. " | 13/04/2023 |
| 2 | 7117 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC " | 13/04/2023 |
| 3 | 7133 de 2023 | "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. " | 12/05/2023 |
| 4 | 7180 de 2023 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S E.S.P. " | 3/08/2023 |
| 5 | 7184 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por VELONET S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. " | 11/08/2023 |
| 6 | 7186 de 2023 | "Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-32-2-41 entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de interconexión surgidas entre las partes" | 11/08/2023 |
| 7 | 7187 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC " | 11/08/2023 |
| 8 | 7219 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTel S.A. E.S.P. " | 12/10/2023 |
| 9 | 7222 de 2023 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de imposición de servidumbre presentada por HABLAME S.A. E.S.P. respecto de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. " | 23/10/2023 |
| 10 | 7229 de 2023 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. " | 30/10/2023 |
| 11 | 7236 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con las redes local, móvil y de larga distancia de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. " | 10/11/2023 |
| 12 | 7238 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto del proveedor EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. " | 10/11/2023 |
| 13 | 7244 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto de la verificación de la existencia de la integración tecnológica entre las redes de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y AVANTEL S.A.S. " | 21/11/2023 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 4. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de desconexiones

| NO. | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO | FECHA |
|-----|--------------|--|------------|
| 1 | 7074 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 6959 de 2022 | 9/03/2023 |
| 2 | 7119 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. en contra de la Resolución CRC 7016 de 2022" | 13/04/2023 |
| 3 | 7128 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7045 de 2023" | 12/05/2023 |
| 4 | 7185 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7116 de 2023" | 11/08/2023 |
| 5 | 7204 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7133 de 2023" | 13/09/2023 |
| 6 | 7237 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC en contra de la Resolución CRC 7187 de 2023" | 10/11/2023 |
| 7 | 7245 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7184 de 2023" | 21/11/2023 |
| 8 | 7261 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. y por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7186 de 2023" | 14/12/2023 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 5. Decisiones proferidas en primera instancia de desconexiones

| No | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO | FECHA |
|----|--------------|--|------------|
| 1 | 7148 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y CAUCATEL S.A. E.S.P. CONTROLADA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL " | 16/06/2023 |
| 2 | 7149 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL " | 16/06/2023 |
| 3 | 7150 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL " | 16/06/2023 |
| 4 | 7152 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL " | 16/06/2023 |
| 5 | 7153 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TELEPALMIRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL " | 16/06/2023 |
| 6 | 7154 de 2023 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y UNITEL S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, UNITEL S.A. E.S.P EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL " | 16/06/2023 |
| 7 | 7170 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. " | 14/07/2023 |
| 8 | 7171 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC. " | 14/07/2023 |
| 9 | 7172 de 2023 | 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 SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. " | 14/07/2023 |
| 10 | 7182 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. " | 11/08/2023 |
| 11 | 7183 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. " | 11/08/2023 |
| 12 | 7202 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (sociedad que absorbió a AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC. (sociedad que absorbió a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.)" | 13/09/2023 |
| 13 | 7203 de 2023 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (sociedad que absorbió a AVANTEL S.A.S. EN | 13/09/2023 |

| No | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO | FECHA |
|----|--------------|--|------------|
| | | REORGANIZACIÓN) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC. (sociedad que absorbió a la EMPRESA METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – METROTEL S.A. E.S.P.)” | |
| 14 | 7262 de 2023 | ”Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP por parte del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico SYNERJOY BPO S.A.S. (antes FINANCREDITOS)” | 14/12/2023 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

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

| No | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO | FECHA |
|----|--------------|--|------------|
| 1 | 7074 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 6959 de 2022 | 9/03/2023 |
| 2 | 7119 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. en contra de la Resolución CRC 7016 de 2022" | 13/04/2023 |
| 3 | 7128 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7045 de 2023" | 12/05/2023 |
| 4 | 7185 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7116 de 2023" | 11/08/2023 |
| 5 | 7204 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7133 de 2023" | 13/09/2023 |
| 6 | 7237 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC en contra de la Resolución CRC 7187 de 2023" | 10/11/2023 |
| 7 | 7245 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7184 de 2023" | 21/11/2023 |
| 8 | 7261 de 2023 | "Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. y por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7186 de 2023" | 14/12/2023 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

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

| No. | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO |
|-----|--------------|--|
| 1 | 7081 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1357 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28460 |
| 2 | 7082 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1142 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73250 |
| 3 | 7083 de 2023 | Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. VTSP-2020-5699 de fecha 20 de noviembre de 2020, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73781 |
| 4 | 7098 de 2023 | 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, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-22443 |
| 5 | 7099 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1135 de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-44910 |
| 6 | 7122 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 6892 de 2022" |
| 7 | 7123 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 6891 de 2022" |
| 8 | 7124 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 6904 de 2022" |
| 9 | 7134 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0444 del 29 de marzo de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-00980" |
| 10 | 7135 de 2023 | "Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2114 del 1 de diciembre de 2022 y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-87688 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73794" |
| 11 | 7136 de 2023 | "Por la cual se declara la improcedencia del recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 7063 de 2023" |
| 12 | 7139 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1700 del 10 de diciembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28470" |
| 13 | 7143 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0980 del 28 de junio de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-73982" |
| 14 | 7163 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2285 de 2022 y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-155426 del 27 de octubre de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-66805" |
| 15 | 7164 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2186 del 13 de diciembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1140 del 22 de julio de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73802" |

| No. | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO |
|-----|--------------|--|
| 16 | 7169 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por la Personería Municipal de Boavita en contra de la Resolución No. 0017 de 23 de junio de 2022, por medio de la cual la Oficina Asesora de Planeación de Boavita concedió una licencia de construcción en modalidad especial (Telecomunicaciones)". |
| 17 | 7176 de 2023 | "Por medio de la cual se rechaza por improcedente el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. 2-2022-116421 de 24 de agosto de 2022, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-56301" |
| 18 | 7191 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 118 del 6 de abril de 2022, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 052 del 17 de febrero de 2022, expedidas por la Alcaldía Municipal de Morroa – Sucre" |
| 19 | 7192 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 119 del 6 de abril de 2022, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 053 del 17 de febrero de 2022, expedidas por la Alcaldía Municipal de Morroa – Sucre." |
| 20 | 7195 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra la Resolución 1539 de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2018-73006 de 17 de diciembre de 2018" |
| 21 | 7205 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra del Oficio AMC-SP-1582- 2022 del 9 de septiembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio AMC SP-1441-2022 del 11 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría de Planeación del Municipio de Cajicá- Cundinamarca" |
| 22 | 7206 de 2023 | "Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio RS- OAP 3323 del 18 de agosto de 2020, expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Floridablanca- Santander" |
| 23 | 7210 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0666 del 03 de mayo de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-00682" |
| 24 | 7211 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio 2-2023-51081 del 16 de mayo de 2023 expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83815" |
| 25 | 7212 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2086 de 29 de noviembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-68955" |
| 26 | 7213 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2047 del 23 de noviembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-54540" |
| 27 | 7214 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1892 del 28 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-115406" |
| 28 | 7217 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 094-095-132 del 23 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca" |
| 29 | 7218 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por TOWER ONE WIRELESS COLOMBIA S.A.S. (antes TOWER 3 S.A.S.), en contra de la Resolución 0112 del 18 de enero de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-17795" |
| 30 | 7220 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 077 del 16 de enero de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1462 del 7 de septiembre de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83803" |

| No. | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO |
|-----|--------------|--|
| 31 | 7223 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 150 del 30 de enero de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1632 del 4 de octubre de 2022, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-06187" |
| 32 | 7224 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1014 del 31 de agosto de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-66270" |
| 33 | 7230 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1891 de 28 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-101904" |
| 34 | 7232 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución 1220-1323 del 6 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué, en la actuación administrativa 2022-022392" |
| 35 | 7233 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución 0710 del 4 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C, en la actuación administrativa 1-2019-29534" |
| 36 | 7239 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0320 con radicado 2-2023-42090 del 25 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio VTSP-2022-3094 con radicado 2-2022-103798 del 4 de agosto de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-29065" |
| 37 | 7240 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-232 de 5 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-87684 de 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83798" |
| 38 | 7250 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 094-095-131 del 23 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca" |
| 39 | 7252 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0563 con radicado 2-2023-77265 del 17 de julio de 2023 y se rechaza por improcedente el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-119824 del 26 de agosto de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-39707" |
| 40 | 7253 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por SYSKOM TELECOM S.A.S. , en contra de la Resolución 901 del 27 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C., en la actuación administrativa 1-2020-33489" |
| 41 | 7254 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio DTAU: 2023-0071 del 27 de enero de 2023 y, el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-62482 del 29 de mayo de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2019-83808" |
| 42 | 7256 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1849 de 26 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-18176" |
| 43 | 7259 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1853 de 26 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-53884" |
| 44 | 7260 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1773 de 18 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-79763" |
| 45 | 7286 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0331 del 24 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha |

| No. | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE O TÍTULO |
|-----|--------------|--|
| 46 | 7287 de 2024 | empresa en contra del Oficio 2-2022-116430 del 24 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83805" "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0330 del 24 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-116380 del 23 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83813" |
| 47 | 7288 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0332 del 16 de mayo de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-116426 del 24 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83825" |
| 48 | 7289 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0566 del 10 de agosto de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-119879 del 26 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-54669" |
| 49 | 7290 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 916 de 28 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1234 del 8 de agosto de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-68968" |
| 50 | 7296 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S., en contra del Oficio DTAU: 2023-0562 del 17 de julio de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-88129 del 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2021-39727" |
| 51 | 7297 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S., en contra del Oficio DTAU: 2023-0334 del 16 de mayo de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-88133 del 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2021-68959" |

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 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 las Coordinadoras de los grupos de trabajo de Planeación Estratégica y Gestión Administrativa y Financiera. | Versión 2 | 26/12/2023 |
| 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 40 | 07/11/2023 |
| 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 4 | 01/11/2023 |
| 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. | Versión 9 | 31/08/2023 |
| 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 |

| DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO | DESCRIPCIÓN | MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA | Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN | FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA |
|---|--|--|---|------------------------------|
| 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 | 19/12/2022 |
| 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 |
| 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, | Documento Interno de la Entidad | N/A | 23/02/2022 |

| DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO | DESCRIPCIÓN | MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA | Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN | FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA |
|---|---|--|--|------------------------------|
| | permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral. | | | |
| 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 servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil. | Documento Interno | N/A | 25/01/2022 |
| 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 |

| 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 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 5050 de 2016, correspondientes a las parrillas de programación, la emisión de espacios institucionales y las peticiones, quejas y reclamos | Documento Interno | N/A | 21/10/2021 |
| 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 |
| 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 |

| DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO | DESCRIPCIÓN | MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA | Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN | FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA |
|---|--|--|--|------------------------------|
| 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 |
| 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