



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Acta de informe al culminar la Gestión Germán Darío Árias Pimienta

Enero 2019



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

vive digital  
para la gente



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

## CONTENIDO

<b>FORMATO ÚNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>2. GESTIÓN MISIONAL .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. ACTIVIDAD REGULATORIA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES .....</b>	<b>80</b>
<b>3. GESTIÓN TRANSVERSAL .....</b>	<b>136</b>
<b>3.1. GESTIÓN TECNOLÓGICA – SISTEMA INTERNO .....</b>	<b>136</b>
<b>3.2. COORDINACIÓN EJECUTIVA .....</b>	<b>149</b>
<b>4. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>153</b>
<b>5. PLANTA DE PERSONAL .....</b>	<b>159</b>
<b>6. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS .....</b>	<b>160</b>
<b>7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES.....</b>	<b>174</b>
<b>8. CONTRATACIÓN .....</b>	<b>186</b>
<b>9. REGLAMENTOS Y MANUALES .....</b>	<b>187</b>

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 2 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

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

**DATOS GENERALES**

- A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA  
**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**
- B. CARGO  
**DIRECTOR EJECUTIVO**
- C. ENTIDAD  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–**
- D. CIUDAD Y FECHA  
**Bogotá D.C., 22 de enero de 2019**
- E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR  
**9 de diciembre de 2015**
- F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN  
**SEPARACIÓN DEL CARGO COMO DIRECTOR POR CUMPLIMIENTO DE PERIODO DE ACUERDO CON LOS ESTATUTOS.**
- G. FECHA DE RETIRO COMO DIRECTOR EJECUTIVO  
**28 de diciembre de 2018**

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 3 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

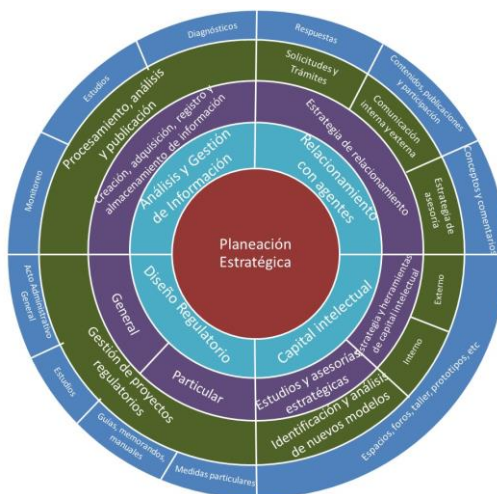
En mi calidad de Director Ejecutivo, durante el período comprendido entre el 9 de diciembre de 2015 y el 28 de diciembre de 2018, se desarrollaron diferentes actividades que contribuyeron a la optimización de los recursos logrando así el mejoramiento continuo de la Entidad y desarrollando las agendas regulatorias de la Comisión así como su Plan de Acción, tal como se mencionará más adelante.

### 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

#### ***Gestión Organizacional***

Durante mi periodo como Director Ejecutivo, se trabajó continuamente en el fortalecimiento de la Gestión Organizacional, así como en la revisión y propuesta de una nueva arquitectura organizacional que le permita a la CRC enfrentar con eficiencia, eficacia y efectividad, los nuevos retos regulatorios.

Es así como en el mes de febrero de 2017, la CRC implementó su nueva arquitectura organizacional, mediante la expedición de la Resolución 059 de 2017, la cual fue modificada mediante Resolución 009 de 2019 y ha venido trabajando en la Gestión del Cambio generando dicha implementación, a través de talleres de socialización, jornadas de inducción y reinducción y capacitaciones sobre los nuevos Grupos Internos de Trabajo.



Gráfica 1. Mandala de la CRC

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 4 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## ***Planeación Estratégica de la CRC***

Durante mi gestión, continué con el cumplimiento del plan estratégico definido para la vigencia 2014 – 2018, el cual se relaciona a continuación, y durante el segundo semestre de 2017, se adelantó la definición del Plan Estratégico 2018-2022.

### ***Plan Estratégico 2014-2018***

La CRC formuló en el año 2014 el Plan Estratégico de la Entidad para el cuatrenio 2014 – 2018, sobre el cual enmarcó el desarrollo de la mayoría de las actividades que serán descritas a lo largo del presente informe.

### **Misión**

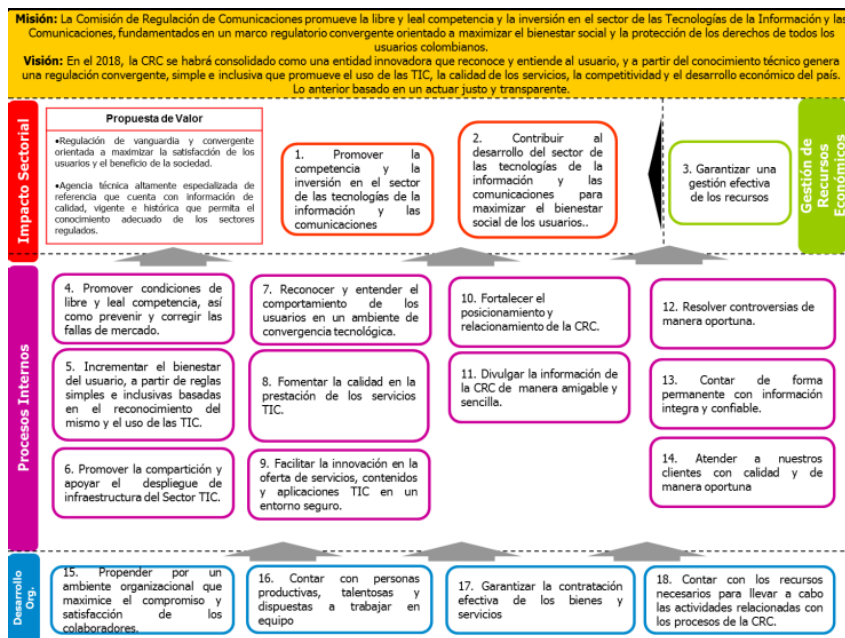
La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente orientado a maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos.

### **Visión**

En el 2018, la CRC se habrá consolidado como una entidad innovadora que reconoce y entiende al usuario, y a partir del conocimiento técnico genera una regulación convergente, simple e inclusiva que promueve el uso de las TIC, la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país. Lo anterior basado en un actuar justo y transparente.

---

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimiento	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 5 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



**Gráfica 2. Mapa Estratégico de la CRC 2014**

Como se mencionó anteriormente, durante el ejercicio de Planeación Estratégica realizado en los meses de septiembre y octubre de 2017, se definió el plan estratégico para la vigencia 2018 – 2022, quedando de la siguiente manera:

### **Plan Estratégico 2018-2022**

#### **Propósito Superior**

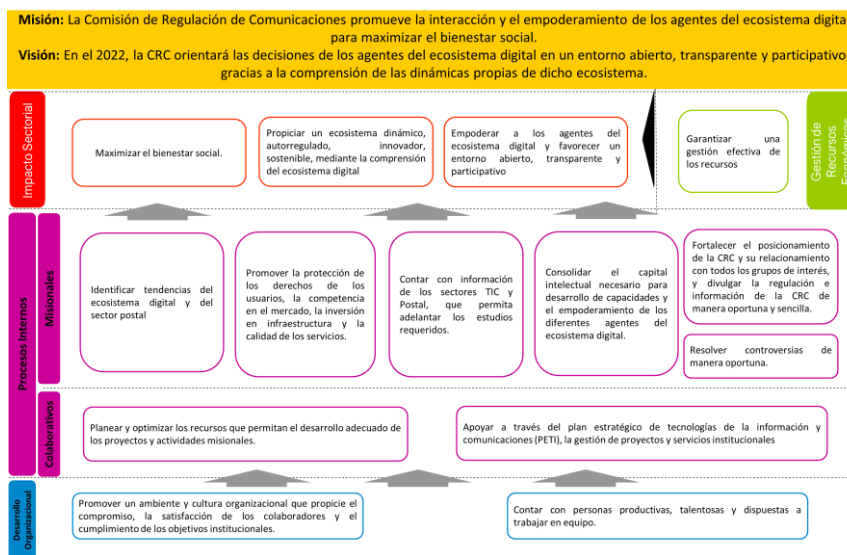
Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social.

#### **Misión**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.

## Visión

En el 2022, la CRC orientará 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.



**Gráfica 3. Mapa Estratégico de la CRC 2018**

### ***Clima y cultura Organizacional***

La CRC, ha trabajado continuamente en el fortalecimiento del clima y cultura organizacional basados en el cierre de brechas encontradas en las mediciones y clima y ambiente laboral obtenidas año tras año.

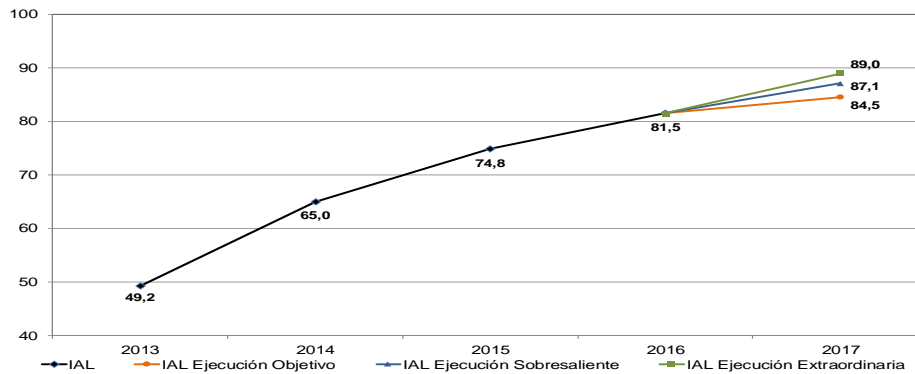
Dando continuidad a las mediciones realizadas desde el 2013 bajo la metodología "Great Place to Work", entre el 2015 y el 2018 los resultados fueron satisfactorios, obteniendo una calificación de 81.9 frente al año inmediatamente anterior de 81.5, calificación que indica estabilidad. Adicionalmente, para el 2017 se aplicó una nueva metodología que permitió compararse frente a entidades gubernamentales, arrojando una calificación de 91.5.

Las dos calificaciones reflejan un trabajo acertado de fortalecimiento, orientado al cierre de brechas presentadas en mediciones anteriores. A continuación, se presentan los puntajes obtenidos en las mediciones anteriores y en la medición 2017, siendo la del 2017, la última medición a corte del 27 de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 7 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

diciembre de 2018. La medición del 2018 se realizó el 20 de diciembre, pero los resultados solo se conocerán al final del mes de enero de 2019.

### Índice de Ambiente Laboral y Objetivo 2013-2016



### Índice del Ambiente Laboral | Método anterior

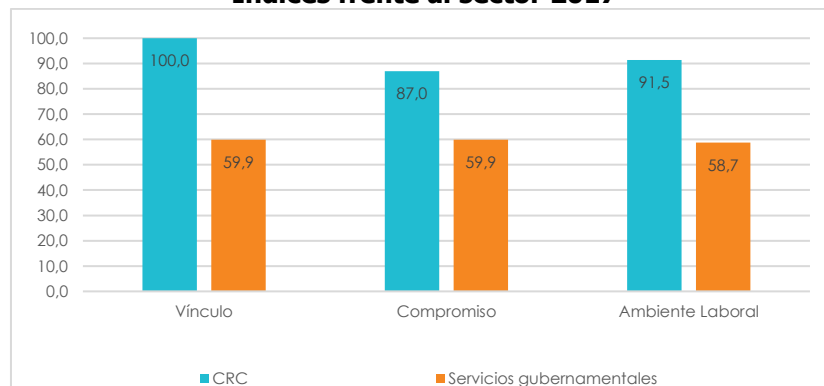
Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Alta	Muy alta	Favorable
Respeto	Alta	Alta	Estable
Imparcialidad	Media (+)	Media (+)	Estable
Comaradería	Alta	Media (+)	Desfavorable
Orgullo	Media (+)	Media (+)	Estable
Apreciación general	Media (+)	Media (+)	Estable
Índice del Ambiente Laboral	81,5	81,9	Estable
Valoración	Sobresaliente	Sobresaliente	

### Índice del Ambiente Laboral | Método actual

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Muy alta	Excelente	Favorable
Respeto	Muy alta	Muy alta	Estable
Imparcialidad	Alta	Alta	Estable
Comaradería	Muy alta	Alta	Desfavorable
Orgullo	Media (+)	Alta	Favorable
Apreciación general	Alta	Alta	Estable
Índice del Ambiente Laboral	88,9	91,5	Favorable
Valoración	Sobresaliente	Muy Sobresaliente	



### Índices frente al sector 2017



METODOLOGÍA ANTERIOR **81.9**

En cuanto a los resultados y recomendaciones presentadas en la medición de Clima Cultura Organizacional realizada en el año 2017, se superó la meta tal como se evidencia en la anterior gráfica, por lo cual se proyectó el plan del 2018 con el objetivo de procurar la estabilidad en los resultados, continuando con la línea de fortalecimiento de clima y cultura organizacional que se viene adelantando desde hace aproximadamente cuatro años.

## 2. GESTIÓN MISIONAL

La CRC se ha venido preparando en los últimos años para que los colombianos podamos sacar la mayor ventaja de la economía digital. La virtualización de actividades económicas que hasta hace poco se consideraban exclusivas del mundo físico, están llevando a que tanto el sector privado como los estados, replanteen su papel, donde los primeros se enfrentan a presiones competitivas de nuevos agentes, conocidos en general como OTT (over-the-top), y los segundos, a esquemas de operación donde la reglas típicas (regulación, tributos, control y vigilancia, entre otros) no parecen tener efecto, o al menos no el efecto que las mismas reglas tienen en el mundo físico.

Es así como la CRC se ha venido preparando para afrontar estos retos sin olvidar su principal razón de ser como es la protección de los usuarios. la Entidad se encuentra en un proceso de transformación que implica repensar el modelo regulatorio, lo cual si bien puede tardar incluso años, requiere que todos los

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 9 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

agentes del sector reconozcan esta nueva realidad y tengan una mirada más de mediano y largo plazo, y no solo el típico modelo regulatorio que se limitaba, por un lado, a la infraestructura y el acceso, y por otro a reglar una relación usuario-empresa donde es relativamente sencillo delimitar fronteras y diagnosticar fallas.

En un entorno de economía digital, si bien la infraestructura continúa siendo un elemento vital, los servicios y sus sustitutos ya no dependen solo de esta variable. De hecho, los nuevos modelos de prestación de servicios, si bien se soportan en las redes de los operadores tradicionales, presentan dinámicas totalmente distintas. La delimitación de fronteras con el fin de definir obligaciones, indicadores, e incluso reglas de protección de usuarios es difícil de encontrar, situación que reta a todas las autoridades de regulación del mundo, razón por la cual en prácticamente todas las latitudes se está discutiendo el impacto de la economía digital.

De la misma manera, y considerando la utilidad que implica para el regulador aprovechar al máximo la información a la que tiene acceso, proveniente principalmente de los agentes del mercado, se ha identificado como necesario emplear las técnicas más avanzadas que se encuentran disponibles para el análisis de esta, dentro de las cuales podemos mencionar a manera de ejemplo la posibilidad de procesar masivamente datos a gran escala (Big Data).

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, las últimas agendas regulatorias reconocen este nuevo entorno, pero dando continuidad a los temas que, por su impacto, esta entidad debe seguir revisando, especialmente lo relacionado con temas de competencia, calidad y protección de usuarios. Así, la CRC ha llevado a cabo diferentes hojas de ruta abordando las principales temáticas y derroteros que han guiado su gestión recientemente como son: i) Hoja de Ruta para eliminación de barreras para el fomento de la Economía Digital, ii) Hoja de ruta para el sector postal, iii) Hoja de ruta para el desarrollo el comercio electrónico y iv) Hoja de ruta de acceso e interconexión. A través de estas iniciativas se busca que la CRC sea un facilitador y transformador de la economía digital a través de varias recomendaciones regulatorias y de política pública.

---

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 10 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

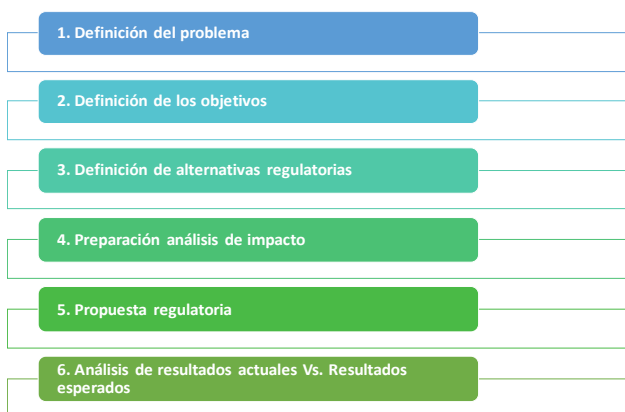
Por su parte, hemos hecho un importante avance con PostData, con lo que la CRC busca empoderar a los colombianos, poniendo a su disposición información clara y completa que les permita tomar decisiones basadas en datos.

Adicional a las hojas de ruta mencionadas anteriormente, la CRC ha considerado como pilar fundamental la simplificación de la regulación para apoyar la política sectorial, a través de una iniciativa incorporada en la agenda regulatoria de 2018 en adelante, para lo cual se ha considerado metodológicamente tener en cuenta dos aspectos:

- Las iniciativas regulatorias que se encuentran en curso están orientadas a la simplificación normativa.
- Se efectuó una revisión de diferentes apartes de la regulación que no han sido objeto de modificación en los últimos años, y que por obsolescencia normativa no sean requeridos.

Finalmente, para el desarrollo de sus proyectos, la CRC ha venido implementando desde el 2017 la metodología de Análisis de Impacto Normativo -AIN-, herramienta que sirve para mejorar la toma de decisiones de política pública y/o de regulaciones respecto a la necesidad de intervenir y cómo hacerlo, con el fin de lograr los objetivos que se deseen alcanzar y, teniendo en cuenta los lineamientos del CONPES 3816, la misma se ha introducido en el procedimiento de diseño y desarrollo de la entidad, la cual comprende las siguientes etapas de desarrollo y construcción:

### Etapas del Análisis de Impacto Normativo



Fuente: Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo – OCDE

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 11 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

En definitiva, esta metodología tiene el objetivo de ayudar al proceso decisorio, dado que sistemáticamente examina los impactos potenciales de las alternativas regulatorias, haciendo preguntas sobre costos y beneficios, sobre cuán efectiva será la acción elegida en alcanzar los objetivos y si hay otras alternativas viables para el sector.

Actualmente la CRC cuenta con un instrumento interno para determinar el posible impacto del problema y de esta forma establecer el tipo de análisis a aplicar dentro del desarrollo de cada proyecto.

## 2.1. ACTIVIDAD REGULATORIA

**Nombre del proyecto: Compartición de infraestructura activa para TDT**

**Fecha de inicio:** 18 de febrero de 2013

**Objetivo del proyecto:** Establecer las condiciones de acceso y uso de las redes de los operadores de televisión radiodifundida en Colombia para la prestación de sus servicios, estableciendo criterios generales para compartición de infraestructura activa requeridos para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2017.

**Acto administrativo:** Resolución CRC 5049 de 2016 “Por la cual se establecen condiciones de gestión y operación de múltiplex digitales para Televisión Digital Terrestre”. En la citada resolución se definieron las condiciones generales para la implementación, el acceso, uso, operación y explotación eficiente de los múltiplex digitales por parte de los operadores del servicio de televisión radiodifundida digital terrestre –TDT-, garantizando condiciones competitivas en el sector y la interoperabilidad de la TDT en el país.

**Nombre del proyecto: Estudio sobre interconexión de los proveedores de redes y servicios de internet –IXP**

**Fecha de inicio:** 09/09/2013

**Objetivo del proyecto:** Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico -IXP- nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 12 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

relacionadas con la calidad del servicio que prestan y la necesidad potencial de establecer regulación sobre el particular.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2017.

Durante 2013 y 2014 se realizó una revisión de experiencias internacionales en países donde se han implementado IXP para la promoción de contenidos locales y disminución de costos de Internet. Dicho ejercicio estuvo acompañado de reuniones con principales proveedores de contenidos para conocer desde la oferta el impacto que podría tener la promoción de nuevos IXP, así como de un proceso de identificación de la cadena de valor del servicio de acceso a Internet, y de estimaciones preliminares de los costos de tránsito y transporte de Internet en el país.

De manera complementaria, en marzo de 2015 se adelantó un foro internacional en el que se observaron experiencias relevantes de otros países, que han contribuido al entendimiento de la problemática y de la utilidad de este tipo de infraestructuras, y que sirvieron de insumo para la estructuración de un documento de estudio y una consulta pública que se presentó a discusión del sector en el primer trimestre de 2016. Luego de la publicación del documento se adelantaron reuniones con AKAMAI, Telefónica y Google. Como resultado del proceso de revisión, las respuestas a la consulta pública y las reuniones adelantadas con los diferentes actores, se concluyó que no existen barreras para que los operadores intercambien tráfico a través del punto de intercambio de tráfico existente en Colombia, dado que dicho intercambio lo puede hacer de manera directa, conectándose directamente a dicho punto, o de manera indirecta, a través de algunos de los operadores que están allí conectados. Del estudio se pudo identificar que todo el tráfico que se intercambia entre operadores pasa a través del NAP Colombia. Existe tráfico que los operadores intercambian directamente de manera local con grandes CDN como las de Google y Akamai y el tráfico internacional es intercambiado en el NAP Miami. Al respecto las únicas barreras encontradas fueron los altos costos de transporte referidos, objeto de revisión en el proyecto de Portador (Regulación de Mercados), y la generación de contenido local (Tarea a cargo de MINTIC).

**Nombre del proyecto:** Revisión integral de condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones.

**Fecha de inicio:** 11/03/2014

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 13 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Objetivo del proyecto:** Actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas identificadas respecto de los mismos, analizando nuevos modelos de medición de calidad basada en la experiencia del usuario e incorporando las medidas regulatorias pertinentes.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2018.

**Actos administrativos:** Resolución CRC 5078 de 2016 "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones", Resolución CRC 5059 de 2016, "Por la cual se modifica la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016", Resolución 5165 de 2017 "Por la cual se modifica et CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016", y Resolución CRC 5321 de 2018 ""Por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el Capítulo I del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016".

El régimen de calidad estableció: i) los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los PRST, ii) las condiciones para incentivar la mejora continua de la calidad del servicio ofrecida a los usuarios, y iii) la metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario. Con el objetivo de incentivar la mejora continua de los servicios de telecomunicaciones y la renovación tecnológica de los mismos.

Posteriormente en el año 2018, con el objetivo de incentivar la prestación de servicios de comunicaciones en municipios apartados y el uso de tecnologías de microondas y fibra óptica en las redes de transporte, se estableció una excepción de cumplimiento de los indicadores para 876 municipios, decisión que debe ser revisada anualmente por la CRC para definir su continuidad.

**Nombre del proyecto:** Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes tic y redes de televisión

**Fecha de inicio:** 27/01/2014

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 14 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Objetivo del proyecto:** Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis involucrará adicionalmente los elementos activos de la red.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2017.

**Actos administrativos:** Resolución CRC 4841 "Por la cual se complementan y modifican las condiciones generales para la provisión de infraestructura de las redes de televisión abierta radiodifundida", Resolución CRC 4902 "Por la cual se hace un Fe de Erratas a la Resolución CRC 4841 de 2015", Resolución CRC 5029 "Por la cual se modifican algunas de las condiciones generales para la provisión de infraestructura de las redes de televisión abierta radiodifundida, establecidas mediante la Resolución CRC 4841 de 2015", y Resolución CRC 5283 "Por la cual se actualizan las condiciones de acceso, uso y remuneración de elementos pasivos de redes de telecomunicaciones y de la infraestructura del sector de energía eléctrica en la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o de televisión, Capítulos 10 y 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016".

**Nombre del proyecto:** Implementación condiciones para recursos de identificación

**Fecha de inicio:** 06/04/2015

**Objetivo:** Consolidar un régimen integral de administración de recursos de identificación, que tenga en cuenta, por una parte, los nuevos desarrollos tecnológicos en el actual entorno de convergencia, y de otro lado, las características técnicas específicas, la naturaleza y la estructura de cada recurso, a fin de atender las necesidades futuras del sector en esta materia.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2017.

A partir de los insumos obtenidos durante los años 2013 y 2014, los cuales fueron plasmados en el documento interno denominado *estudio en materia de condiciones regulatorias aplicables a recursos de identificación*, se adelantaron análisis internos y se realizó de una consulta sectorial, la cual fue puesta en consideración del sector en el primer trimestre de 2016, y sirvió como base para dar inicio al proyecto de revisión del régimen de recursos de identificación.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 15 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Nombre del proyecto: Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones (incluye Internet de las Cosas)**

**Fecha de inicio:** 18/05/2015

**Objetivo:** Adelantar un estudio que permita entender los modelos de negocio, actores involucrados y flujos de valor asociados a la provisión de contenidos y aplicaciones a nivel internacional y en Colombia, y la manera como se hace uso de la infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los diferentes agentes, así como también el potencial efecto que el Internet de las Cosas (IoT) puede generar en la provisión de contenidos y aplicaciones y, de ser necesario, promover una actualización del marco regulatorio aplicable. Lo anterior a fin de promover nuevos modelos de negocio en el mercado, con especial énfasis en los relativos a la adopción del Internet de las Cosas (IoT) en el país.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2017.

Para el desarrollo de esta iniciativa, se adelantó la contratación con la Unión Temporal Arthur D. Little – Telbroad, cuyo trabajo se llevó a cabo entre noviembre de 2015 y junio de 2016. Los resultados de dicho proceso permitieron evidenciar recomendaciones y medidas regulatorias a adoptar, las cuales fueron puestas en consideración de los agentes interesados en un foro que se llevó a cabo en el segundo semestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Revisión de condiciones para el Roaming Automático Nacional**

**Fecha de inicio:** 01/02/2016

**Objetivo del proyecto:** Evaluar las condiciones regulatorias actuales en materia de provisión de Roaming Automático Nacional, a fin de determinar la potencial necesidad de efectuar precisiones y modificaciones sobre la misma.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado en 2017.

**Actos administrativos:** Resolución CRC 5107 de 2017 "Por la cual se actualizan las condiciones para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se dictan otras disposiciones".

**Nombre del proyecto: Análisis de ofertas empaquetadas**

**Fecha de inicio:** 10 de febrero de 2012

**Fecha de fin:** 8 de junio de 2016

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimiento	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 16 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



**Objetivo del proyecto:** Realizar un análisis de las prácticas de (i) empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y (ii) la eventual aplicación de subsidios cruzados por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones sobre la base de asimetrías en las cargas fiscales entre servicios (por ejemplo, voz y datos frente a televisión por suscripción). Así, con fundamento en los análisis desarrollados, se busca determinar eventuales fallas de mercado derivadas de la aplicación de dichas prácticas, así como adoptar las posibles medidas regulatorias a que haya lugar.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

A través de este proyecto se analizó el mercado de servicios fijos residenciales empaquetados. Este es uno de los primeros documentos que da línea sobre este mercado a nivel nacional e internacional. Se encontró que el mercado de servicios empaquetados estaba creciendo relativamente rápido, a comparación de los mercados de servicios individuales. De igual manera, se encontró que la penetración de los servicios empaquetados en Colombia todavía era baja al momento del estudio y que presentaba un alto potencial de desarrollo. Como parte del estudio se construyó un Indicador de Adopción (IA) de los servicios empaquetados, como una variable proxy de la penetración del mismo. Adicionalmente, se construyó un algoritmo de análisis de condiciones de competencia a nivel municipal.

Por otro lado, se definieron 4 paquetes de servicios empaquetados: 1. Triple Play (Internet Fijo + Telefonía Fija + Televisión por Suscripción) 2. Dúoplay 1 (Internet Fijo + Telefonía Fija) 3. Dúoplay 2 (Internet Fijo + Televisión por Suscripción) y 4. Dúoplay 3 (Televisión por Suscripción y Telefonía Fija). Se encontró evidencia que permitió concluir que cada uno de los servicios empaquetados es un mercado relevante en sí mismo, por lo que fue necesario modificar el anexo 1 de la Resolución CRT 2058 de 2009. Adicionalmente, como parte del proyecto regulatorio se presentaron una serie de medidas regulatorias con el fin de proteger al consumidor, en términos de la oferta comercial que presenta el operador, mediante un tarifador virtual que le permita al usuario saber de antemano cual es el costo del paquete que desea adquirir. Por último, se estableció que los operadores deben ofrecer los productos empaquetados de manera individual con las mismas características de los productos empaquetados y se estableció un monitoreo a los municipios objeto de estudio descritos en el documento soporte que presentaban problemas de estructura en la prestación de los servicios.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 17 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

### Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Documento "Análisis de Ofertas Empaquetadas" del 11 de diciembre de 2015.
2. Resolución CRC 4960 del 8 de junio de 2016 "Por la cual se modifica la Resolución 2058 de 2009 y la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones".
3. Documento de respuesta a comentarios al proyecto Análisis de Ofertas Empaquetadas del 9 de junio de 2016.

### Nombre del proyecto: Cláusulas de permanencia Mínima Fase 2

**Fecha de inicio:** 17 de marzo de 2014

**Fecha de fin:** 8 de junio de 2016

**Objetivo del proyecto:** Revisión de las condiciones bajo las cuales los proveedores de servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo hacen uso de la cláusula de permanencia mínima en los contratos para la provisión de estos servicios, con el fin de determinar el impacto (positivo o negativo) de la aplicación de estas en el grado de competencia de los mercados analizados y en el bienestar de los usuarios de estos servicios y, de ser necesario, implementar las medidas regulatorias a que haya lugar, de acuerdo con los resultados del estudio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

A través de este proyecto se unificó el régimen de cláusulas de permanencia fija tanto para telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción.

La normatividad expedida permite las cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas única y exclusivamente cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión o se permita su pago diferido. Adicionalmente, se estableció que cuando se presten varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el valor del cargo de conexión corresponde al de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que puedan incurrir por conectar los otros servicios a esa red de acceso común. En este sentido, se estableció que el período máximo de duración de las cláusulas permanencia mínima es de doce (12) meses, que el valor del cargo por conexión debe descontarse por parte de los operadores de forma lineal y dividido en los meses de permanencia y que los planes estructurados por los proveedores de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 18 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

redes y servicios de comunicaciones fijas se deben ofrecer simultáneamente con y sin cláusula de permanencia mínima.

Por otra parte, el proyecto regulatorio estableció normas de transparencia en el suministro de la información al usuario en la oferta comercial, el contrato y la factura de servicios. Las facturas de los nuevos contratos de servicios de comunicaciones fijas sujetos a cláusulas de permanencia deben incluir: (i) el valor total del cargo por conexión (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima; y (iv) el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, teniendo en cuenta para ello la fecha de corte del periodo de facturación respectivo.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte titulado "Revisión de las cláusulas de permanencia en servicios de comunicaciones fijas" publicado el 13 de noviembre de 2015.
2. Resolución CRC 4930 del 28 de abril 2016 "Por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones".
3. Documento de respuesta a comentarios publicado el 28 de abril de 2016.
4. Resolución CRC 4961 del 8 de junio de 2016 "Por la cual se modifica el plazo de entrada en vigencia de la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción establecido en la Resolución CRC 4930 de 2016".

**Nombre del proyecto:** Monitoreo eliminación cláusulas de permanencia en servicios móviles

**Fecha de inicio:** 2 de junio de 2014

**Fecha de fin:** 30 de diciembre de 2016

**Objetivo del proyecto:** Determinar el impacto de las medidas regulatorias implementadas a través de la Resolución 4444 de 2014 "Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones".

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 19 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

El artículo 7 de la Resolución CRC 4444 de 2014 estableció que la CRC llevaría a cabo un monitoreo de las condiciones de venta y distribución de equipos terminales móviles con el fin de determinar el impacto de las medidas en los precios de los servicios y de los ETM.

En cumplimiento de esta disposición se publicaron tres informes de monitoreo (junio y diciembre de 2015 y diciembre de 2016), los cuales evidenciaron que la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima conllevó a un incremento en la dinámica comercial de los operadores, así como la reducción en las barreras de cambio y ha logrado que los usuarios tengan mayor libertad de elegir el servicio y el operador que se adecúe a sus necesidades.

En los ejercicios de monitoreo se pudo observar una reorganización de la oferta del mercado, en donde las grandes superficies ganaron una importante participación de mercado, se incrementaron las portaciones móviles y en particular se incrementó la tasa de desafiliación de usuarios a sus redes, todo lo cual indica un incremento en la fluidez del mercado.

En resumen, la eliminación de las cláusulas de permanencia permitió mayor transparencia en los precios que facilitó la llegada de nuevos actores al mercado móvil generando más competencia, las compañías del sector buscan retener y atraer nuevos clientes mediante el servicio, con una gran variedad de estrategias comerciales, promociones que al final benefician a los usuarios.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Primer "Informe de Monitoreo Resolución 4444 de 2014" publicado el 16 de junio de 2015.
2. Segundo "Informe de Monitoreo Resolución 4444 de 2014" publicado el 9 de diciembre de 2015.
3. Tercer "Informe de Monitoreo Resolución 4444 de 2014" publicado el 30 de diciembre de 2016.

**Nombre del proyecto: Portal de Usuario**

**Fecha de inicio:** 15 de abril de 2013

**Fecha de fin:** 31 de diciembre de 2016

**Objetivo del proyecto:** Desarrollar una herramienta en la cual se encuentre la información reportada por los proveedores, en cuanto a tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios, incluidos los paquetes de servicios, así como los indicadores de calidad y protección a usuarios, trámites

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 20 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

frecuentes ante la CRC, PQR y normatividad; de tal forma que se contribuya a la toma de decisiones libres, transparentes y óptimas por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

De acuerdo con la misión institucional de la CRC para promover la libre y leal competencia, y la inversión en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y proteger sus derechos, desde el año 2013 se inició la ejecución de un proyecto regulatorio que tuvo como resultado la puesta a disposición del público en el año 2014, de un portal Web a través del cual los usuarios pueden acceder a información básica sobre trámites de peticiones, quejas y recursos, homologación de terminales de usuario, derechos de los usuarios, proyectos regulatorios, calidad de los servicios y a las aplicaciones web de comparación de tarifas y de presentación de PQR ante los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. El propósito de las mencionadas herramientas es contribuir a la toma de decisiones libres y transparentes por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y propender por un adecuado ejercicio de sus derechos.

En el año 2016 se implementaron distintas acciones con el fin de facilitar el entendimiento y acceso por parte de los usuarios al Portal, armonizando el mismo a las medidas regulatorias recientemente expedidas. Es así como se dio la creación de una "página de lanzamientos" para campañas o temas críticos actuales, ahorrando de esta forma pasos al usuario en la búsqueda del desarrollo de las respectivas temáticas. Por otra parte, se realizaron ajustes de forma, así como la creación de un banner distintivo en la parte superior de la página web de la CRC, permitiendo al usuario distinguir este Portal, así como dirigirse de forma rápida al mismo.

Por su parte, en el Portal fue creada el banner "conoce tus derechos", el cual fue debidamente actualizado con las preguntas frecuentes que interesan actualmente a los usuarios, con lenguaje claro y sencillo, así como videos explicativos. Adicionalmente fue creado el Portal de Calidad, en el cual los usuarios van a poder encontrar los indicadores de calidad en la calidad de la prestación de los servicios de comunicaciones, comparando de esta forma el servicio prestado por los distintos operadores, así como el que más atiende a sus necesidades.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 21 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Finalmente atendiendo a las nuevas medidas expedidas en relación con el hurto de equipos terminales móviles, fue creado el sitio web “notequedesinmovil.com” el cual se encuentra vinculado con el Portal. Así mismos fue dispuesta a través de videos e infografías la información que el usuario debe conocer en relación con la adquisición, registro y uso de estos equipos, así como los requisitos y procedimiento de homologación de los mismos.

En 2017, con la expedición del nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios los resultados de este proyecto fueron incorporados en la estrategia de divulgación denominada “Comunicados como es”. En 2018, lo desarrollado en cuanto al comparador de tarifas y portal de Calidad fue incorporado en la Plataforma de Intercambio de Datos – Post[data].

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Portal “conoce tus derechos” incluido ahora en [www.comunicadoscomo.es.gov.co](http://www.comunicadoscomo.es.gov.co)
2. Portal “Calidad” incluido ahora en [www.postdata.gov.co](http://www.postdata.gov.co)
3. Portal [notequedesinmovil.com](http://notequedesinmovil.com)

**Nombre del proyecto: Revisión mercado portador**

**Fecha de inicio:** 5 de abril de 2015

**Fecha de fin:** 1 de agosto de 2017

**Objetivo del proyecto:** Adelantar la revisión de las condiciones actuales de competencia del mercado portador nacional con el fin de identificar posibles fallas de mercado y en tal caso establecer las medidas regulatorias que sean necesarias para promover la competencia.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

La CRC realizó el análisis relacionado con el estado del mercado portador nacional, entendido éste como el transporte de datos entre o para operadores de telecomunicaciones, desde el punto de vista local, regional e internacional. Esto con el fin de identificar la actual infraestructura del mercado portador de datos, determinar las actuales condiciones de competencia en el mismo y en caso de encontrarse problemas de competencia, proponer soluciones regulatorias.

Tomando en consideración la relación existente entre el mercado de transmisión de datos mayorista y el mercado minorista de acceso a datos, los cuales están estrechamente relacionados, fue necesario

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 22 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

realizar análisis específicos sobre la forma cómo problemas de competencia en el mercado mayorista podrían afectar a los mercados minoristas de datos.

De los análisis adelantados fue posible concluir que la entrada de TV Azteca fruto del Plan Vive Digital promovió la competencia en el mercado y por lo tanto no se consideró necesario intervenir en el mercado.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento "Revisión del mercado portador".

**Nombre del proyecto: Mercado de datos y acceso a Internet**

**Fecha de inicio:** 2 de junio de 2014

**Fecha de fin:** 21 de diciembre de 2017

**Objetivo del proyecto:** Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a internet en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica. Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet móvil por suscripción, Internet móvil por demanda, Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de intervención regulatoria.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

En desarrollo del proyecto "Revisión mercado de datos y acceso a Internet" se identificó, a partir de un análisis preliminar de las características de los servicios de acceso a Internet fijo y móvil, diferencias intrínsecas entre cada uno de ellos que hizo que no fuera posible considerar que dichos servicios pudieran ser parte de un mismo mercado.

Frente al análisis de los mercados de acceso a Internet fijo, residencial y corporativo, la Comisión realizó un análisis de benchmark internacional para evaluar comparativamente diferentes variables de desempeño del mercado en Colombia frente a otros países, de la región, de ingresos comparables y en general a nivel mundial, para posteriormente hacer una caracterización a nivel municipal de la prestación del servicio que le permitió agrupar los diferentes municipios en función de características demográficas, de desempeño del servicio y de competencia con el fin de definir el nivel de intervención requerido en cada grupo de municipios que por sus características se puedan considerar "homogéneos". Con base

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 23 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

en dichos análisis se determinó que a la fecha no era pertinente intervenir en el mercado para promover más competencia.

Finalmente, por solicitud del Viceministerio General del Ministerio TIC y de algunos agentes del mercado se realizó un análisis particular de las condiciones de prestación del servicio de acceso a Internet fijo en San Andrés Islas debido a problemas de calidad y desempeño denunciadas. El análisis realizado por la Comisión permitió concluir que lo anterior no se debe a problemas de competencia o a situaciones que ameriten intervención regulatoria alguna más allá del monitoreo continuo que se realiza sobre la capacidad de transporte de datos provista por Energía Integral Andina.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento "Revisión del mercado de datos fijos" publicado el 9 de junio de 2017
2. Documento "Análisis del mercado de Internet fijo en San Andrés" publicado el 21 de diciembre de 2017

**Nombre del proyecto: Revisión del mercado de servicios móviles**

**Fecha de inicio:** 5 de enero de 2016

**Fecha de fin:** 23 de febrero de 2017

**Objetivo del proyecto:** Analizar las condiciones de competencia en los mercados relevantes denominados: "Voz saliente móvil", "Datos (acceso a Internet) móvil por suscripción" y "Datos (acceso a Internet) móvil por demanda", las interacciones entre los mismos, y el efecto de las medidas regulatorias adoptadas por la CRC hasta la fecha, con el fin de evaluar la necesidad de mantener la actual definición de mercados relevantes, y revisar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, todo lo cual conduzca a incrementar el grado de competencia en dicho mercado y, por esta vía, el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

A través de este proyecto regulatorio se establecieron una serie de medidas regulatorias con el fin de incrementar el grado de competencia en los mercados de servicios móviles y, por esta vía, el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles. Tales medidas corresponden a: i) la definición de los mercados de servicios móviles y el mercado de acceso y originación móvil como mercados sujetos

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 24 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



a regulación ex ante, ii) la actualización de los valores de cargos de acceso a redes móviles, teniendo en cuenta la infraestructura de acceso 4G, para aproximarse a la realidad tecnológica de las redes móviles en el país y iii) el establecimiento de la obligación de proveer acceso mayorista a operadores móviles virtuales y iv) una regla de remuneración por el acceso a redes móviles para la provisión de servicios bajo la figura de operación móvil virtual.

El resultado de la implementación de estas medidas podrá evaluarse en el corto y mediano plazo y se estima que se continuará con la reducción de la concentración de los mercados de servicios móviles y que la mayor competencia derivada de la implementación de las medidas debería reducir los precios de los servicios, incrementar la calidad de los servicios y/o incrementar la variedad de servicios y atributos de los servicios que puedan contratar los usuarios. Adicionalmente, se prevé que la entrada de nuevos OMV y la mayor capacidad de gestión y de realización de ofertas por parte de los OMV establecidos se traducirá en un incremento en la competencia en los mercados de comunicaciones móviles.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento de consulta pública "Revisión de los mercados de servicios móviles" publicado el 3 de junio de 2016.
2. Documento soporte "Revisión de los mercados de servicios móviles", publicado el 11 de noviembre de 2016.
3. Estudio de hábitos y usos de servicios móviles, publicado el 11 de noviembre de 2016.
4. Modelo de costos eficientes de redes móviles, publicado el 23 de febrero de 2017.
5. Resolución CRC 5108 del 23 de febrero de 2017 "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".
6. Documento de respuestas a comentarios publicado el 23 de febrero de 2017.

**Nombre del proyecto:** Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones.

**Fecha de inicio:** 24 de febrero de 2014

**Fecha de fin:** 8 de junio de 2017

**Objetivo del proyecto:** Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 25 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

– (CNTV), un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación operador usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Para la primera fase del proyecto, que comprende los servicios de telefonía e internet móviles, la CRC expidió la Resolución 4625 de 2014, *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*. Dicho formato de contrato y documento de condiciones generales en prepago, fueron implementados por los operadores el 1 de junio de 2015. Todos los proveedores han remitido sus modelos de contrato para el concepto de legalidad de esta Comisión.

En relación con la segunda fase del proyecto de simplificación de contratos, que comprendió los servicios de telefonía e internet fijo y televisión por suscripción, en el año 2016 se adelantaron los respectivos análisis de comunicación visual y del cumplimiento que los contratos empleados actualmente por los operadores de servicios de comunicaciones fijas en su relación con el usuario. Es así como el nuevo contrato marco ha sido diseñado atendiendo a los resultados de dichos estudios, incorporando las nuevas medidas regulatorias del Régimen de Protección de los Derechos que se expidió en febrero de 2017.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Resolución CRC 4625 de 2014 *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*.
2. Resolución CRC 4671 de 2015. *"Por la cual se modifica el plazo para la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, establecidos en la Resolución CRC 4625 de 2014"*
3. Resolución CRC 5151 de 2017 *"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al"*

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 26 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

*Anexo 2.3 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".*

**Nombre del proyecto: Revisión del valor regulado de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos**

**Fecha de inicio:** 24 de abril de 2017

**Fecha de fin:** 15 de septiembre de 2017

**Objetivo del proyecto:** Independizar el valor regulado de las variables externas a la dinámica del mercado y del objeto regulatorio que puedan tener impacto en el tope regulatorio establecido para la remuneración de la instalación esencial de distribución, facturación y recaudo dispuesto en el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

La Resolución 3096 de 2011 definió los cargos de acceso para la remuneración de la instalación esencial de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos. Estos valores por factura comprendían el precio que incluye la remuneración de tal instalación esencial, así como su respectiva utilidad y el IVA. Con la reforma tributaria de 2017, el IVA pasó del 16% al 19%. Este cambio despertó inquietudes por parte de algunos operadores acerca de si el valor regulado debía incluir el IVA o por el contrario este valor debía liquidarse y motivó la resolución que aquí se presenta. La Resolución expedida retira del valor regulado el IVA.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte "Revisión del valor regulado de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos" publicado el 20 de junio de 2017.
2. Resolución CRC 5198 de 2017 "Por la cual se modifica el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016".
3. Documento de respuesta a comentarios. Publicado el 30 de agosto de 2017.

**Nombre del proyecto: Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios**

**Fecha de inicio:** 17 de marzo de 2014

**Fecha de fin:** 15 de diciembre de 2017

**Objetivo del proyecto:** Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 27 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Con fundamento en las bases teóricas de la psicología del consumidor y la economía del comportamiento, fue expedido el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017, el cual es una norma convergente que atiende las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión. Este régimen fue redactado, partiendo de criterios de simplicidad y claridad para lograr el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores, generando medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre y adecuada elección por parte del usuario y garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos.

El mencionado Régimen, el cual entró en vigencia el 1 de enero de 2018, privilegia en todo momento la libre elección de los usuarios, por lo cual entre las nuevas medidas dispuestas incluye la obligación para los proveedores de disponer en su página web de un comparador de sus planes y tarifas, así como de incluir un “histograma” en la factura que permita al usuario evidenciar y comparar sus consumos de los últimos 6 meses, datos que son una herramienta para que el usuario tome decisiones de acuerdo con sus verdaderas necesidades.

Así mismo, se presenta una transformación en cuanto a la información que será suministrada al usuario, en tanto se favorecen los medios electrónicos, estableciendo que en los casos en que el usuario no indique a través de qué medio quiere recibir la información asociada a la prestación de los servicios contratados, esta debe ser suministrada a través de correo electrónico siempre y cuando el operador cuente con dicho dato del usuario.

Desde la CRC hemos entendido que la información a suministrar al usuario debe ser la adecuada, en el momento oportuno y de la forma correcta, por lo cual, para darle a conocer sus derechos y obligaciones

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimiento	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 28 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

se establece como el principal medio de divulgación del nuevo Régimen la página web de cada operador y sus redes sociales, canales en los que, haciendo uso de piezas gráficas pedagógicas, se facilite el entendimiento de las nuevas medidas. En esta misma línea, la CRC puso a disposición de los ciudadanos desde abril de 2018 de un curso virtual gratuito a través del cual capacita frente a la totalidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Por otra parte, para promover el uso de las oficinas virtuales por parte de los usuarios y el mejoramiento continuo en la atención brindada por parte de los operadores; con ocasión del Nuevo Régimen, los usuarios pueden calificar si la atención recibida y la solución brindada en cada uno de los medios de atención, fue satisfactoria. Estos indicadores, son reportados por los operadores trimestralmente a la CRC, información que es publicada, y constituye un instrumento de comparación y toma de decisión por parte de los usuarios.

Así mismo se incluye entre otras medidas, un principio de gratuidad de trámites, se elimina el cobro del servicio mientras que este se encuentre suspendido por no pago, y se determina que el valor de la reconexión del servicio debe corresponder estrictamente a los costos de dicha operación de reconexión, por lo cual cuando se trate de paquetes de servicios solo se puede cobrar un valor por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Finalmente es de mencionar que este nuevo Régimen brinda especial protección a micro y pequeñas empresas e incluye un capítulo particular para el servicio de televisión comunitaria, estableciendo los principales derechos y obligaciones de los usuarios asociados.

#### **Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte "Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios" publicado el 4 de mayo de 2016.
2. Documento "Protecting Consumers through Behavioral Insights" OCDE
3. Resolución CRC 5111 del 24 de febrero 2017, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".
4. Documento de respuestas a comentarios publicado el 27 de febrero de 2017.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 29 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

5. Documento soporte "Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" publicado el 4 de julio de 2017.
6. Resolución CRC 5197 del 30 de agosto 2017, "Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones".
7. Documento de respuestas a comentarios publicado el 31 de agosto de 2017.
8. Documento soporte "Segundas Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" publicado el 23 de octubre de 2017.
9. Resolución CRC 5282 del 15 de diciembre de 2017 "Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones".
10. Documento de respuestas a comentarios publicado el 18 de diciembre de 2017.

**Nombre del proyecto: Mercados relevantes audiovisuales**

**Fecha de inicio:** 25 de mayo de 2012

**Fecha de fin:** 26 de diciembre de 2017

**Objetivo del proyecto:** Clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran. Adicionalmente, estudiar el rol competitivo de los OTT con respecto a la TV por suscripción.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

En el proyecto de mercados relevantes se realizaron diferentes actividades de índole económica y jurídica que han permitido tener una visión más amplia del mercado de audiovisual. Entre tales actividades se encuentra la de definición de mercados plasmada en la Resolución 5048 de 2016. Esta Resolución definió el mercado minorista de distribución multicanal que es compartido por los operadores de TV por suscripción y los operadores de TV comunitaria.

En el proceso de expedición de esta Resolución se identificó, en el documento soporte, diferentes problemáticas que aquejan al mercado de la TV por suscripción y que han permitido abrir el debate sobre cuáles pueden ser las salidas de solución a las mismas.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 30 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Posteriormente, en una fase posterior del proyecto se estudió el rol competitivo de los OTT con respecto a la TV por suscripción, encontrando que el principal medio para acceder a contenidos audiovisuales sigue siendo la TV por suscripción, en tanto que los contenidos audiovisuales OTT tienen una adopción baja como medio principal. De hecho, es más común que los usuarios consuman contenidos de TV por suscripción de manera conjunta con algún tipo de contenido audiovisual OTT (pago y/o gratuito). En ese sentido, a partir de los resultados obtenidos fue posible concluir que los contenidos audiovisuales OTT representan un complemento a la TV por suscripción.

En el monitoreo que se realice sobre la evolución de los OTT se deben incluir temas como los competidores del mercado, elasticidades de demanda, impacto de los OTT sobre el mercado de la pauta publicitaria, entre otros.

Por último, con respecto al tema de los OTT, el sector considera importante que la Comisión lidere la discusión con respecto a cuál debe ser el marco regulatorio que enfrenten estos agentes y que los ponga en igualdad de condiciones que los operadores tradicionales de TV.

#### **Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento consulta pública "Mercados audiovisuales en un entorno convergente" de febrero de 2015.
2. Documentos para consulta publicados el 1 de abril de 2016:
  - Documento Soporte
  - Proyecto Resolución
  - Presentación Estudio
3. Resolución CRC 5048 del 8 de noviembre 2016 "Por la cual se modifica el anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009".
4. Documento de respuesta a comentarios, publicado el 9 de noviembre de 2016.
5. Resolución CRC 5051 de 2016 – Publicada 11 de noviembre de 2016.
6. Documentos para consulta – Publicado 30 de agosto de 2017:
  - Documento "Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente"
  - Presentación de Resultados Estudio "Contenidos lineales y no lineales" Parte 1
  - Presentación de Resultados Estudio "Contenidos lineales y no lineales" Parte 2

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 31 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

7. Comentarios recibidos – Publicado 26 de diciembre de 2017.

**Nombre del proyecto: Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles**

**Fecha de inicio:** 15 de enero de 2018

**Fecha de fin:** 17 de julio de 2018

**Objetivo del proyecto:** Identificar e implementar alternativas regulatorias para mitigar las barreras que se presentan en la masificación del acceso a internet móvil de banda ancha.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Las prohibiciones dispuestas por la Resolución CRC 4444 de 2014, respecto del establecimiento de condicionamientos de salida para que el usuario ejerciera su libertad de elección de terminar el contrato en cualquier momento durante su vigencia; así como el establecimiento de condicionamientos de entrada, de acuerdo con lo cual “en ningún caso el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles”, fueron replicadas en dos artículos totalmente independientes dentro del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 5111 de 2017).

Es así como con ocasión proyecto regulatorio “Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles”, fueron analizados solo los mencionados condicionamientos de entrada, sin que esto implique de ninguna forma eliminar la prohibición de establecer cláusulas de permanencia mínima para servicios móviles (prohibición dispuesta expresamente en el numeral 2.1.3.1.8 del artículo 2.1.3.1), ni la generación de condicionamiento alguno de salida, terminación o modificación de contrato por parte del usuario, que pueda llegar a limitar el ejercicio de su libre elección.

Para tal fin dentro del primer semestre de 2018 se realizaron mesas de trabajo con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, se presentó al sector un documento de formulación del problema que evidenció la baja penetración del servicio de internet móvil en Colombia, siendo una de sus causas la restricción de la venta de equipos terminales asociados a la oferta planes tarifarios y se sometió a discusión sectorial una propuesta regulatoria para eliminar tal restricción.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 32 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



En julio de 2018 la CRC expidió la Resolución CRC 5406 de 2018, mediante la cual fueron modificadas las condiciones de comercialización de equipos terminales móviles -ETM- a que se encuentran sujetos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles. Es así como a partir del 17 de julio, los proveedores pueden realizar ofertas conjuntas de ETM de tecnología 4G o superior con planes de servicios de comunicaciones móviles, manteniendo la prohibición de imponer cláusulas o condiciones de permanencia mínima, o impedir que los usuarios se cambien de plan u operador cuando estos así lo deseen.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento de formulación del problema, socializado en febrero de 2018.
2. Documento "Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles", publicado el 27 de marzo de 2018.
3. Proyecto de resolución "Por la cual se modifica el artículo 2.1.9.4 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016", publicado el 27 de marzo de 2018.
4. Documento de respuesta a los comentarios allegados frente a la propuesta regulatoria "Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles", publicado el 17 de julio de 2018.
5. Resolución CRC 5406 de 2018, publicada el 17 de julio de 2018.

**Nombre del proyecto: Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones**

**Fecha de inicio:** 17 de abril de 2017

**Fecha de fin:** 20 de noviembre de 2018

**Objetivo del proyecto:** Definición de las condiciones regulatorias en materia de acceso a redes e interconexión, para facilitar la interacción entre los agentes que intervienen en la cadena o red de valor del sector TIC en un entorno de economía digital, y suministrar los lineamientos, recomendaciones y hoja de ruta regulatoria para adecuar el marco normativo sobre estas materias a las nuevas necesidades de los usuarios, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Publicación del "Documento de consulta sobre Política Regulatoria para Acceso e Interconexión", el cual tuvo como propósito reunir en un solo documento -junto con un cuestionario para guiar el debate y reflexión sectorial-, los elementos y hallazgos más relevantes obtenidos tras analizar las condiciones

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 33 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

actuales y las nuevas dinámicas asociadas a la provisión de servicios en un ambiente convergente y en la economía digital, que deberán tenerse en cuenta en el diseño de la política regulatoria a seguir por parte del Gobierno Nacional en relación con el acceso a redes y la interconexión con el fin de facilitar la interacción de los actores en la cadena/red de valor en la industria de las TIC en el país.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento de consulta sobre Política Regulatoria publicado el 8 de octubre 2018.

**Nombre del proyecto: Diseño y aplicación de una metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC**

**Fecha de inicio:** 9 de enero de 2018

**Fecha de fin:** 10 de enero de 2019

**Objetivo del proyecto:** Estructurar una metodología para definir las temáticas a analizar y su priorización, que permita realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Para lograr la consecución del objetivo del proyecto se realizó una revisión integral de la Resolución 5050 de 2016 la cual es una compilación de la totalidad de las resoluciones de carácter general emitidas por la entidad. La revisión de dicho cuerpo normativo se adelantó desde dos frentes, por un lado se identificaron, en un trabajo conjunto con el sector, las normas en desuso entendidas como aquellas que se encontraran duplicadas, fuesen transitorias o hubiesen perdido su fundamento de hecho y de derecho debido a la evolución tecnológica y/o evolución del mercado; y por otro, se construyó una lista de temas a ser revisados en un periodo de tiempo razonable, los cuales fueron elegidas por la CRC teniendo en cuenta que no hubiesen sido revisadas en los últimos dos años, y que no estuvieran en un proyecto en curso o fueran incorporados en la agenda regulatoria 2019 – 2020, una vez obtenida la lista, esta fue organizada por el sector de acuerdo a un criterio de costos. Para facilitar la identificación de normas en desuso a los operadores y el procesamiento de la información, la entidad diseñó una herramienta en la cual los operadores debían seleccionar los artículos que a su juicio se encontraban en desuso y hacer explícito el criterio por el que consideraban que el artículo se encontraba en desuso, dichos criterios son: transitoriedad, duplicidad normativa, evolución tecnológica o evolución del mercado.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 34 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Como medida para incentivar la participación del sector se enviaron cartas a todos los operadores postales y de comunicaciones registrados e invitaciones a las entidades con competencia en el sector. Esta consulta pública estuvo disponible entre el 14 de junio y el 30 de julio de 2018. Paralelo a esta actividad, la entidad llevó a cabo la construcción del documento de metodología en el cual se describen detalladamente las dos fases que componen el proyecto y los criterios empleados en cada una de ellas, y se construyó una lista con las temáticas susceptibles de ser analizadas en un periodo de tiempo razonable. Posteriormente, una vez recibidos los archivos aportados por los operadores con la lista de artículos identificados en desuso, se procesó esta información y se procedió a analizar a cabalidad la Resolución 5050 de 2016 para garantizar que la totalidad de dicha norma compilatoria fuera revisada con el objetivo de identificar la totalidad de normas en desuso bajo los cuatro criterios mencionados. El día 19 de septiembre de 2018 se publicó para comentarios el documento de metodología, la lista de temáticas susceptibles de ser analizadas en un periodo de tiempo razonable y la lista preliminar de las medidas identificadas en desuso en conjunto entre el sector y la entidad. Como resultado de los comentarios recibidos de esta publicación, se obtuvo una lista definitiva de artículos a ser eliminados por desuso y la hoja de ruta de las temáticas a ser revisadas con un enfoque de simplificación en un periodo de tiempo de 4 años. Tanto la metodología como la hoja de ruta y el análisis de la lista de medidas en desuso fueron presentados ante los agentes interesados en un foro realizado el día 15 de noviembre de 2018.

Finalmente, el día 30 de octubre de 2018 se publicó la propuesta regulatoria con las derogatorias y modificaciones pertinentes a los artículos identificados en desuso con su respectivo documento soporte, los comentarios a dicha publicación fueron recibidos hasta el día 23 de noviembre del mismo año, como resultado de los comentarios recibidos y de revisiones internas hechas por la entidad se elimina el 25% de la normatividad con la expedición de la Resolución CRC 5586 de 2019.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento de formulación del problema, publicado el 6 de abril de 2018.
2. Consulta pública para la identificación de medidas en desuso por parte del sector, publicado el 14 de junio de 2018.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 35 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

3. Documento metodológico del proyecto, la lista preliminar de priorización de las temáticas que integrarán la hoja de ruta y el listado de artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 candidatos a eliminación por desuso, publicados para comentarios el 19 de septiembre de 2018.
4. Propuesta regulatoria y el respectivo documento soporte, donde se aplica la metodología al desuso como primera temática para simplificar el marco regulatorio, publicados para comentarios el 30 de octubre de 2018.
5. Resolución CRC 5586 del 10 de enero 2019 "Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones"
6. Documento de respuesta a comentarios publicado el 14 de enero de 2019.

**Nombre del proyecto: Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales**

**Fecha de inicio:** 9 de mayo de 2018

**Fecha de fin:** 10 de enero de 2019

**Objetivo del proyecto:** Revisar los indicadores, las metas de calidad, y la normatividad que a la fecha pudiese estar desactualizada o en desuso, aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, y de ser necesario actualizarlos para que se adecúen a las nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Para el desarrollo del presente proyecto se identificó el siguiente problema: ***"Los nuevos retos y dinámicas del mercado postal generan la necesidad de revisar los indicadores y metas de calidad de los servicios postales"***

Luego de la elaboración del documento de formulación del problema, de la encuesta a operadores y del análisis y diagnóstico preliminar, se definieron las siguientes alternativas regulatorias:

1. Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes
2. Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente
3. Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 36 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

La propuesta regulatoria resultante, para la fase 1, constituida por el proyecto de resolución y el documento soporte se publicaron para comentarios del sector. La CRC preparó un documento de respuesta a dichos comentarios y por último se estableció que la segunda alternativa se continuaría analizando en la fase 2.

La Resolución CRC 5588 de 2019, motiva la digitalización del sector puesto que permite la implementación de la guía, prueba de entrega y prueba de admisión digital, además de las opciones en físico existentes, gracias a los cual el usuario, si así lo desea, podrá recibir dicha información a través de correo electrónico u otro medio digital que tenga dispuesto el operador de servicios postales para tal fin.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento de formulación de problema publicado el 9 de mayo de 2018.
2. Documento soporte "Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales" publicado el 1 de noviembre de 2018.
3. Resolución CRC 5588 del 10 de enero de 2019 "Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016"
4. Documento de respuestas a comentarios publicado el 14 de enero.

**Nombre del proyecto: Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales**

**Fecha de inicio:** 3 de julio de 2018

**Fecha de fin:** 10 de enero de 2019

**Objetivo del proyecto:** Definir una estrategia regulatoria que permita reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en este sector.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Los estudios "*El comercio electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva regulatoria*" y "*Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia*" fundamentaron la necesidad de formular acciones regulatorias que fomenten la economía digital y promuevan la actualización y adopción de nuevas tecnologías acorde con las nuevas dinámicas de mercado para sectores como el de servicios postales.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 37 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

La Hoja de Ruta regulatoria del sector Postal que formuló la CRC en 2017, determinó la necesidad de revisar el Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales (RPU Postal). Esta revisión ha sido propuesta en dos fases: aquí se presenta el resultado de la primera fase; la segunda, se desarrollará en 2019.

En la primera fase, la CRC revisó aquellos aspectos del RPU Postal vigente que guardan relación con el manejo de información entre los agentes del sector.

Por un lado, para la divulgación de información relacionada con la prestación de servicios postales, la CRC permitió nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes. Así, la CRC determinó que los Operadores de Servicios Postales (OSP) y sus aliados deberán divulgar la información relacionada con los servicios postales a través de medio(s) físico(s) o digital(es) en todos los puntos de atención a usuarios y de prestación de servicios.

Adicionalmente, estableció elementos que dan claridad al procedimiento de notificación de decisiones en armonía con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Finalmente, la CRC implementó una definición de tipologías de clasificación de PQRs que reportan los OSP, que aumenten la objetividad en el diagnóstico de protección de los usuarios.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte "Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales", publicado el 31 de octubre de 2018.
2. Resolución CRC 5587 del 10 de enero de 2019 "Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016"
3. Documento de respuesta a comentarios, publicado el 14 de enero de 2019.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 38 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Nombre del proyecto: Revisión del esquema de remuneración del servicio de voz a nivel minorista y mayorista**

**Fecha de inicio:** 24 de marzo de 2017

**Objetivo del proyecto:** Analizar y revisar los lineamientos vigentes en la remuneración de los servicios de telefonía fija a nivel minorista y mayorista, con el propósito de identificar su incidencia en la definición de tarifas al usuario y evaluar la necesidad de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, buscando incrementar el grado de competencia y, por ende, el bienestar de los usuarios del servicio de voz fija.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

De los estudios desarrollados en el marco del presente proyecto regulatorio, la CRC evidenció que en Colombia, al igual que en otros países, los servicios de voz fija han venido siendo sustituidos en alguna medida por los servicios de voz móvil, observándose una disminución en la demanda de líneas fijas y un descenso en la generación de llamadas sobre estas redes, en contraste con la telefonía móvil que sigue registrando crecimientos en la activación de líneas acompañada de un aumento moderado de las llamadas que se realizan sobre ellas.

A nivel internacional se identifica una marcada tendencia en la industria hacia eliminar los cobros asociados a la distancia de las comunicaciones, justificada en los constantes avances tecnológicos que han introducido, a su vez, eficiencias en términos de los costos de la infraestructura y su correspondiente operación.

Lo anterior ha motivado a la CRC en ocasiones anteriores a revisar los costos mayoristas aplicables a los servicios de voz local extendida particularmente, resultando dichos estudios en un desmonte gradual de los mismos.

Por otro lado, es importante resaltar que el país adoptó desde el año 2002 un esquema de numeración uniforme, alineado con las especificaciones internacionales establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT en la Recomendación UIT-T E.164, que en su momento entró a regir de manera parcial, toda vez que el esquema de numeración previsto para soportar los servicios de las redes fijas en ese momento no ha entrado en vigor. Al respecto, la intención de este proyecto es

---

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimiento	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 39 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

completar la adopción del esquema de numeración adoptado en el mencionado año 2002, junto con unas modificaciones en la marcación que permitan llegar a un escenario de marcación única nacional con independencia de la red de acceso en donde se origine o se termine la llamada.

Finalmente, en relación con la prestación de los servicios de cobro revertido con marcación 01800, es útil mencionar que la comisión identificó que algunos contratantes de estos servicios vienen limitando el acceso a los mismos desde las redes móviles, situación que afecta directamente a los usuarios y que ha sido motivada por una marcada diferencia las tarifas que le son ofrecidas cuando la originación de la llamada se da desde una red fija o desde una red móvil. Lo anterior, lleva a la comisión a revisar los flujos de pago asociados a la prestación de este tipo de servicios, e intervenir, en un comienzo, el segmento mayorista con la intención de que los beneficios introducidos sean trasladados al contratante de los servicios de cobro revertido de modo tal que no perciba diferencias significativas cuando la llamada se origine en una red fija o en una red móvil. Por unidad de materia, esta medida se extiende a las llamadas originadas hacia números 1XY de modalidad 2 y 3 que presentan un comportamiento equivalente a las antes descritas.

Con miras a promover la competencia de los servicios de voz entre las redes con acceso fijo y móvil, se encontró necesario proponer al sector las siguientes medidas:

- i. Establecer un único cargo de acceso de interconexión (o costo mayorista entre proveedores) para la terminación de llamadas en redes fijas, conservando la excepción contemplada actualmente para llamadas de ámbito local, las cuales se seguirán remunerando bajo el esquema en que el que origina la llamada conserva la totalidad de la tarifa y se responsabiliza de la llamada (Conocido en el sector como Sender Keeps All). En consecuencia, los cargos de acceso máximos por uso para las redes fijas quedarán fijados en pesos constantes de enero de 2018 en \$ 8.19 pesos colombianos por minuto, y los cargos de acceso máximos por capacidad en \$6.308.909,13 pesos colombianos por el arrendamiento mensual por E1 de interconexión de 2.048 kbps/mes o su equivalente, planteándose llegar en el año 2021 a un escenario de remuneración Sender Keeps All para todas las llamadas fijas a nivel nacional.
- ii. Suprimir los costos mayoristas definidos para las redes fijas asociados a la distancia, por lo que se elimina de la regulación el cargo por transporte establecido para servicio de Local Extendida.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 40 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



- iii. Adoptar un esquema de marcación única nacional a partir del año 2021 en el que los usuarios de los servicios de voz marcarán 10 dígitos para hacer llamadas con independencia de la red en donde se originan y se terminan las mismas. Hoy en día los usuarios de las redes fijas deben marcar 7 dígitos para hacer llamadas fijas de ámbito local y local extendido, y entre 12 y 15 dígitos para hacer llamadas fijas de larga distancia nacional, mientras que los usuarios de las redes móviles marcan 10 dígitos para llamar a otras redes, ya sean fijas o móviles, con independencia de la distancia de la comunicación. La medida busca, en consecuencia, eliminar dichas diferencias de marcación en favor de la competencia y en beneficio de los usuarios, suprimiendo la necesidad de usar el código de operador de larga distancia para hacer llamadas de larga distancia nacional, y el prefijo de red móvil 03 para realizar llamadas entre redes fijas y móviles.
- iv. Modificar los esquemas de remuneración asociados a las llamadas de cobro revertido que hacen uso de la marcación 01800, así como los de las llamadas hacia números 1XY que presentan un comportamiento similar al antes mencionado en términos de flujos de pago, con el fin de promover el uso de este tipo de servicios con independencia de la red de origen en la que se origine la llamada, en beneficio final de los usuarios que usan estos servicios, para ellos, gratuitos.

#### Actos Administrativos y Publicaciones:

Documentos publicados el 6 de noviembre de 2018:

1. Documento soporte "Revisión del esquema de remuneración del servicio de voz fina a nivel minorista y mayorista"
2. Anexo 1 – Listado de municipios que conforman cada uno de los clústeres.
3. Anexo 2 – Modelo de precios hedónicos.
4. Informe descriptivo del modelo de costos "Empresa eficiente de Telefonía Local"
5. Modelo de Costos "Empresa eficiente de Telefonía Local"
6. Propuesta regulatoria "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 41 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Nombre del proyecto: Revisión integral del régimen de administración de Recursos de Identificación.**

**Fecha de inicio:** 17 de abril de 2017

**Objetivo del proyecto:** Contar con un sistema integral de administración de recursos de identificación, que fije principios, criterios y procedimientos para su gestión, uso, asignación y recuperación, y promueva una administración y uso eficientes que garanticen la disponibilidad de estos recursos escasos en los próximos 10 años.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

**Nombre del proyecto: Garantía para el acceso en la recepción de televisión abierta radiodifundida.**

**Fecha de inicio:** 17 de noviembre de 2017

**Objetivo del proyecto:** Analizar el marco legal y regulatorio que soporta la recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal, y de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas para garantizar a los usuarios el acceso efectivo al servicio de televisión abierta radiodifundida.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

Dentro de los análisis realizados de la normatividad vigente y teniendo en cuenta la evolución tecnológica, se identificó la necesidad de ajustar la regulación relacionada con la obligación interpuesta a los operadores por suscripción de garantizar la recepción de las señales de la televisión abierta radiodifundida a sus usuarios a través de un selector conmutable, según lo dispone el inciso cuarto del numeral 4 del Anexo técnico del Acuerdo de 10 de 2006.

Por otro lado, frente a lo relacionado con el impacto del adhesivo informativo de la TDT, con base en los hallazgos que surgieron de la revisión internacional, en donde es evidente que no existe un solo ejemplo de las experiencias analizadas en donde se incluya un texto similar al propuesto por la ANTV; los resultados del estudio de mercado sobre la efectividad del aviso de la TDT, en donde se puede concluir que existe un conocimiento mayoritario sobre la antena como un elemento necesario para la sintonización de la TDT, así como un porcentaje muy bajo de encuestados que consideran que la información relativa a la antena debe ser incluida en el adhesivo, y por último una satisfacción

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 42 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

generalizada con la funcionalidad de éste; no se consideró necesario modificar el texto y el diseño de la actual etiqueta que informa sobre la recepción de la TDT en Colombia.

En ese sentido, siguiendo las prácticas internacionales y los hallazgos del estudio de las encuestas, se concluyó que la mejor manera de informar al usuario es a través de portales Web, como actualmente se está haciendo por parte de la ANTV mediante el portal en línea de la TDT en Colombia, donde se pueda encontrar información de manera sencilla y entendible para el consumidor promedio.

En este sentido el 8 de noviembre de 2018 se publicó la propuesta regulatoria y el respectivo documento soporte con el contenido descrito anteriormente.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte "Garantía para el acceso en la recepción de televisión abierta radiodifundida" publicado el 8 de noviembre de 2017.
2. Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el numeral 4 del Anexo Técnico del Acuerdo CNTV 10 de 2006" publicado el 8 de noviembre de 2017.

**Nombre del proyecto: Revisión del Régimen de Calidad del Servicio de Televisión Abierta Radiodifundida**

**Fecha de inicio:** 17 de noviembre de 2017

**Objetivo del proyecto:** Realizar una revisión y seguimiento a las medidas ya tomadas que permitan identificar la necesidad de modificar, complementar o depurar el régimen de calidad de TV, en lo correspondiente a los indicadores de disponibilidad para televisión abierta radiodifundida, de manera tal que refleje tanto la situación del país como la realidad tecnológica de las redes de televisión.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

Dentro del desarrollo del proyecto regulatorio en mención, la CRC ha analizado la información que los operadores reportan a la CRC de acuerdo con el Formato 2.1 del Título. Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Una vez revisada la información que reposa en Colombia TIC con motivo de la obligación de reporte de información consignada en la Resolución CRC 4735 de 2015, la CRC consideró pertinente solicitar

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 43 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

información de una especificidad mayor, tanto a los operadores de televisión abierta radiodifundida, como a la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV.

Dentro del desarrollo del proyecto se realizaron dos solicitudes adicionales a los operadores, i) Mediante comunicación con radicación interna no. 2017610513 del 13 de diciembre de 2018, se solicitó información correspondiente a los tiempos que requieren los operadores para la atención de diferentes tipos de fallas dependiendo, entre otros, de su complejidad, con el fin de evidenciar problemas que se relacionen con el acceso a las estaciones. Y ii) Mediante comunicación con radicación interna no. 2018200930 del 16 de agosto de 2018, se solicitó a los operadores información detallada de cobertura, características propias de la estación y a su vez se determinó una caracterización de fallas juntamente con estos con el fin de unificar criterios sobre las mismas.

Actualmente, esta Comisión se encuentra trabajando en el Documento soporte y propuesta regulatoria de modificación de los indicadores de calidad.

**Nombre del proyecto: Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal**

**Fecha de inicio:** 20 de junio de 2018

**Objetivo del proyecto:** Desarrollar e implementar un marco analítico formal para caracterizar la competencia en los mercados relevantes postales en Colombia.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

Se realizó la publicación del documento de formulación del problema y se identificaron las causas y consecuencias del siguiente problema: *"Los cambios en las dinámicas competitivas del sector postal hacen necesario profundizar en el conocimiento de la estructura y desempeño actual del mercado."*

Se elaboraron pliegos de condiciones para realizar la contratación de servicios profesionales bajo el siguiente objeto: *"Prestación de servicios especializados en levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos, con el fin de elaborar un estudio integral en términos de disponibilidad, uso, hábitos y experiencia, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo del sector de servicios postales en Colombia"*.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 44 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

### Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Documento de formulación de problema publicado el 20 de junio de 2018.

#### Nombre del proyecto: Ajustes a las Resoluciones CRC 5107 y 5108 de 2017

**Fecha de inicio:** 28 de agosto de 2018

**Objetivo del proyecto:** Revisar las condiciones de remuneración para el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios, tanto bajo la figura de operación móvil virtual (OMV), como cuando para su prestación se hace uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, con el fin de ajustar aspectos puntuales de las medidas regulatorias implementadas a través de las Resoluciones CRC 5107 y 5108 de 2017, según los resultados del ejercicio de monitoreo que adelanta la CRC de manera permanente.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución. Los comentarios a la propuesta regulatoria fueron recibidos hasta el 9 de enero de 2019.

Entre los meses de septiembre y octubre de 2018 se adelantó:

- i. La revisión de las condiciones de remuneración por el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios bajo la figura de OMV, Para ello se estimaron los precios mayoristas según la metodología definida en la regulación y se identificaron los aspectos que requieren ajuste, que básicamente corresponden al referente de la tarifa minorista que se utiliza para determinar la tarifa mayorista y las fechas de cálculo y aplicación de esta última.
- ii. La revisión de las condiciones de acceso mayorista para la prestación del servicio de voz móvil a través de las redes de otros operadores. Para ello se adelantó un ejercicio comparativo de la aplicación de las reglas de precio mayorista para los modelos de acceso OMV y RAN. De esta manera se identificó que en el insumo de terminación existen condiciones desiguales de remuneración entre los dos modelos.

En el cuarto capítulo se incluye el resumen de la propuesta regulatoria para resolver la situación identificada en los análisis realizados en las secciones previas.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 45 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

### Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Proyecto de Resolución "Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 4.7.4.1 y se modifican los numerales 4.16.2.1.1 y 4.16.2.1.3 del artículo 4.16.2.1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016" publicado el 7 de diciembre de 2018.
2. Documento Soporte de la propuesta regulatoria publicado el 7 de diciembre de 2018.

### Nombre del proyecto: Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia

**Fecha de inicio:** 2 de abril de 2018

**Objetivo del proyecto:** Identificar e implementar alternativas regulatorias para promover la competencia en el servicio de envío y entrega de dinero y a su vez apalancar la industria de giros postales en favor del desarrollo de la inclusión financiera en Colombia.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución. Con base en los comentarios recibidos sobre la formulación del problema se está revisando el alcance del proyecto. Dentro de la Agenda Regulatoria 2019 – 2020 se previó presentar al sector la propuesta regulatoria de este proyecto en el primer trimestre de 2020. Dentro de los proyectos contemplados en la Hoja de Ruta del Sector Postal 2018 – 2020, definida a partir del estudio "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta" se previó el desarrollo de tres proyectos específicos relacionados con los servicios postales de pago: (i) Revisión del mercado de giros postales, (ii) Aprovechamiento de los giros postales y redes postales para el desarrollo del comercio electrónico y (iii) Análisis y regulación de las condiciones técnicas de disponibilidad de información en línea sobre movilizado de giros postales. Ahora bien, debido a que los tres proyectos comparten motivaciones similares y tienen por objeto común la promoción de la competencia y el aprovechamiento de la red de giros postales en favor del bienestar de la población, se formuló un único proyecto con el que se pretende desarrollar los análisis previstos en la Hoja de Ruta Postal para los mencionados proyectos y, adicionalmente, evaluar las condiciones en que se puede utilizar la red de giros postales para promover la inclusión financiera en el país.

En el segundo trimestre de 2018, con el fin de realizar la formulación del problema, se adelantaron cinco mesas de trabajo con operadores de giros postales y una mesa de trabajo con entidades del sector postal y financiero.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 46 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

De esta manera, acorde con la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), el 25 de septiembre de 2018 se publicó para discusión sectorial el documento de formulación del problema. Dentro de este documento se planteó como problema la “Alta concentración en el servicio de giros postales nacionales (GPN)”, evidenciada las cuotas de mercado registradas por tres de los cinco operadores habilitados (Efecty -43%-, Supergiros -28% y Sured -25%-) y por el índice HHI calculado sobre el número de envíos (3.322) y los ingresos del sector (3.505).

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Formulación del problema publicado el 25 de septiembre de 2018.

**Nombre del proyecto: Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por Llamadas caídas**

**Fecha de inicio:** 3 de diciembre de 2018

**Objetivo del proyecto:** Con ocasión de la implementación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se da inicio a este proyecto regulatorio en el cual se revisarán las disposiciones incluidas en dicho régimen asociadas a la Portabilidad Numérica Móvil y la Compensación Automática por Llamadas caídas.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

La CRC publicó para comentarios el documento de Formulación de Problema. Para el Régimen de Portabilidad Numérica Móvil se identificó la posible existencia de altos costos de transacción del mecanismo de portabilidad numérica móvil.

En relación con la compensación automática por llamadas caídas, la CRC identificó que este mecanismo ha perdido su efectividad.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento de Formulación del Problema publicado el 3 de diciembre de 2018.

**Nombre del proyecto: Actuación administrativa de carácter particular y concreto tendiente a la constatación o no de la posición dominante del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMCEL S.A. en el mercado susceptible de regulación ex ante**

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 47 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**“Servicios Móviles”, y la revisión y análisis frente a la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares respecto del mismo.**

**Fecha de inicio:** 24 de febrero de 2017

**Objetivo del proyecto:** Determinar si hay o no lugar a la posible constatación de posición dominante de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., así como respecto de la posibilidad en caso de constatarse esa situación, de revisar y analizar la adopción de las eventuales medidas regulatorias particulares que se enuncian a continuación: 1. Eventual reducción acelerada de la remuneración de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de voz; 2. Eventual implementación de una senda creciente de remuneración de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de datos; 3. Eventual aplicación de un test de replicabilidad económica; y 4. Eventual prohibición de discriminación tarifaria por razón geográfica y/o tipo de usuario. Lo anterior, según lo expuesto en el “Documento Soporte – Intervención de Carácter Particular en el Mercado “Servicios Móviles”.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

En febrero de 2017, la Comisión de Regulación de Comunicaciones dio inicio a una actuación administrativa de carácter particular con el objeto de constatar o no la posición de dominio de Comcel S.A. en el mercado “Servicios Móviles”, y en caso de constatarse la posición de dominio, aplicar una serie de medidas regulatorias que recaerían exclusivamente sobre dicho operador (Resolución CRC 5110 de 2017).

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA-), esta Comisión ha practicado las pruebas descritas en los 15 Autos de Pruebas que han sido proferidos y a diciembre de 2018 finalizó con la valoración probatoria, presentando al Comité de Comisionados un proyecto de Resolución que decide sobre la dominancia y las medidas regulatorias que fue aprobado el 14 de diciembre como consta en Acta 1185.

El 19 de diciembre, se envió el proyecto de Auto de Pruebas a la Superintendencia de Industria y Comercio para el trámite de Abogacía de la Competencia.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Resolución CRC 5110 del 24 de febrero de 2017.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 48 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



2. Documento Soporte – Intervención de Carácter Particular en el Mercado “Servicios Móviles” del 24 de febrero de 2017.
3. Decreto de práctica de pruebas del 7 de julio de 2017.
4. Decreto de práctica de pruebas del 19 de julio de 2017.
5. Decreto de práctica de pruebas del 21 de julio de 2017.
6. Decreto de práctica de pruebas del 11 de agosto de 2017.
7. Decreto de práctica de pruebas del 8 de septiembre de 2017.
8. Decreto de práctica de pruebas del 2 de octubre de 2017.
9. Decreto de práctica de pruebas del 16 de noviembre de 2017.
10. Decreto de práctica de pruebas del 8 de diciembre de 2017.
11. Decreto de práctica de pruebas del 28 de diciembre de 2017.
12. Decreto de práctica de pruebas del 9 de febrero de 2018.
13. Decreto de práctica de pruebas del 6 de abril de 2018.
14. Decreto de práctica de pruebas del 18 de junio de 2018.
15. Decreto de práctica de pruebas del 10 de septiembre de 2018.
16. Decreto de práctica de pruebas del 18 de octubre de 2018.
17. Decreto de práctica de pruebas del 11 de diciembre de 2018.
18. Proyecto de Resolución por el cual se decide una actuación administrativa de carácter particular y concreto, aprobado en Comité de Comisionados el 14 de diciembre de 2018, tal como consta en Acta 1185 de 2018.
19. Remisión del proyecto del que trata el numeral 3 a la Superintendencia de Industria y Comercio para el correspondiente trámite de abogacía de la competencia.

**Nombre del proyecto: Medición de la Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de los Servicios de Comunicaciones**

**Fecha de inicio:** 2 de septiembre de 2013

**Objetivo del proyecto:** A través de encuestas telefónicas, realizar una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad, atención a usuarios y solución de controversias, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción, para obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios a nivel nacional, en las 13 ciudades más

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 49 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

representativas en términos de población y usuarios y 3 ciudades objeto de revisión por parte de la Comisión: Quibdó, San Andrés y Leticia.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución – Actividad continua

La CRC ejecutó la Medición de Calidad de los servicios de comunicaciones (telefonía e internet fijo y móvil y televisión por suscripción), ejercicio que evaluó la percepción de los usuarios durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, y que durante los años 2016, 2017 y 2018 se incluyó la medición de servicios prestados por operadores entrantes y móviles virtuales, así como la calidad de los servicios de televisión comunitaria y abierta, por lo que se hace imperativo en términos de resultados continuos, efectuar un seguimiento contante de las métricas de satisfacción establecida.

Es importante aclarar que el monitoreo de la medición de la calidad del servicio a través de análisis de elementos subjetivos se convirtió en una necesidad para la CRC, dadas las obligaciones adquiridas por parte de los proveedores de servicio de comunicaciones a través de la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, compilada en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 , en lo concerniente a la prestación del servicio, la atención al usuario y la calidad del servicio, los elementos que calificó esta medición fueron:

- Percepción General de los servicios de comunicaciones
- Percepción de los niveles de calidad de los servicios de comunicaciones.
- Valoración de los mecanismos de atención al usuario, incluyendo asistencia técnica cuando proceda (servicios fijos y televisión)
- Calificación de la atención al usuario.
- Calificación de atención de Peticiones, Quejas y Recursos, lo que incluye la solución de conflictos en la relación proveedor - usuario.
- Net Promoter Score (NPS)
- Satisfacción

Por último, los resultados de la medición se compartieron con los prestadores de servicios de telecomunicaciones (PRSTs) fijos y móviles en mesas de trabajo, esto con el fin de entender las dinámicas que producían cambios en la percepción de servicio e identificar necesidades regulatorias de la industria, así como posibles aprendizajes de la experiencia.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 50 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Foro de Percepción de Calidad 2016.
2. Informes de los años 2016, 2017 y 2018.

**Nombre del proyecto: Esfuerzos coordinados con los países de la región para reducción de tarifas de Roaming Internacional.**

**Fecha de inicio:** noviembre de 2013

**Objetivo del proyecto:** Propender por la reducción de las tarifas del servicio de Roaming Internacional para hacerlo más asequible a los usuarios de los países miembros acuerdos bilaterales con Ecuador y Perú, y multilaterales con la CAN y Alianza del Pacífico, a fin de contribuir al crecimiento económico y de las relaciones comerciales entre estos.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

En el periodo 2016 a 2018 se ha continuado trabajando en los compromisos bilaterales con Ecuador y Perú, y multilaterales a nivel de la CAN y la Alianza del Pacífico:

- Acuerdo bilateral con Ecuador: Se inició en 2013 a partir de lo cual se realizaron estudios técnico-económicos, se hizo una “amenaza” de regulación mediante reunión con los operadores y, en paralelo, se fortalecieron las medidas de transparencia de información hacia los usuarios, que conllevaron a que se generaran reducciones de precios a los usuarios (entre el 30% y 50%)
- Acuerdo bilateral con Perú: Se inició en 2015 a partir del cual se desarrolló una hoja de ruta que incluyó el requerimiento de información a los PRST, la construcción de comparativos en cantidad de viajeros, usuarios, consumos, precios mayoristas y precios minoristas; incluyó la evaluación de las recomendaciones de la OCDE y toma de acciones de medidas de transparencia. Las ofertas disminuyeron, comparando precios en páginas web de 2013 y 2014 con los ofrecidos en 2015.
- A nivel de la CAN se estudió una propuesta conjunta de Ecuador y Perú para imponer por vía de una decisión comunitaria las tarifas minoristas a precios locales con esquema de “Bill and keep” (o “Sender Keeps All”) para tarifas mayoristas. Esto conllevó a realizar un estudio por parte de la Secretaría de la CAN que culminó con una propuesta que actualmente se evalúa por la CAATEL.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 51 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- A nivel de la Alianza del Pacífico (AP) A partir de los textos consensados con los Países Miembros y aprobados por el Congreso, se incluyó la toma de acciones conjuntas dirigidas a la reducción de tarifas. Se acordó una hoja de ruta y un formato de requerimiento de información a los operadores móviles y actualmente se están definiendo en conjunto con los reguladores de los países miembros los términos de referencia para contratar un estudio para la reducción o eliminación de las tarifas de roaming entre dichos países.

**Nombre del proyecto: Análisis para la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija**

**Fecha de inicio:** 03 de febrero de 2014

**Fecha fin:** 02 de agosto de 2017

**Objetivo:** Establecer las medidas regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en Colombia, con previa verificación de su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de acuerdo con las actuales condiciones del mercado y la normatividad vigente.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Para el desarrollo del proyecto, la CRC contó con el apoyo de la Unión Temporal Tachyon Zagreb, UT que desarrolló el modelo para el análisis de viabilidad de la implementación de la Portabilidad Numérica Fija en el país, documento que fue publicado en febrero de 2015.

Debido a la fuerte devaluación del peso frente al dólar que se presentó luego de diciembre de 2014 el resultado que arrojaba el modelo de evaluación fue de inviabilidad económica para la mayoría de los municipios del país. En el 2016 se ajustaron los análisis de viabilidad técnica y económica con base el valor de la TRM y en los cambios presentados en las cuotas de mercado de los proveedores fijos.

Adicionalmente se realizó el análisis de competencia en el servicio de telefonía fija. Los resultados de estos análisis indicaron que no se cumple con el precepto legal de viabilidad económica para obligar a los proveedores del servicio de telefonía fija a ofrecer a los usuarios la facilidad de portabilidad numérica y además evidenciaron que la implementación de la portabilidad numérica fija es una medida regulatoria

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 52 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

que no requiere el mercado. El informe final de este proyecto fue publicado en la página web de la CRC en agosto de 2017.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Informe Final Consultoría, publicado el 16 de febrero de 2015.
2. Documento informativo "Análisis para la Implementación de la Portabilidad Numérica en el servicio de Telefonía Fija" publicado el 2 de agosto de 2017<sup>1</sup>.

**Nombre del proyecto: Retos en la definición de mercados de múltiples lados en el entorno digital.**

**Fecha de Inicio:** 01 de marzo de 2018

**Fecha programada de fin:** 28 de febrero de 2019

**Objetivo del proyecto:** Diseñar y establecer una metodología para definir el mercado relevante en mercados de dos o múltiples lados, así como unos criterios para abordar de manera adecuada el análisis de competencia en este tipo de mercados.

**Estado actual del proyecto:** en curso

Se encuentra pendiente de revisión del Comité de Comisionados denominado "Aproximación a los mercados de dos lados en el entorno digital", en el cual haciendo especial énfasis en el sector de las comunicaciones se explican los principales conceptos relacionados con los mercados de dos o múltiples lados, así como se describen algunos de los métodos utilizados para analizarlos adecuadamente, referenciando bibliografía especializada.

Posterior aprobación del Comité de Comisionados, el documento referido será publicado en el mes de enero de 2019 para conocimiento del sector, poniendo así fin a este proyecto regulatorio.

**Nombre del proyecto: Tendencias regulatorias Economía Digital – El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia**

**Fecha de Inicio:** febrero 2018

**Fecha programada de fin:** abril de 2019

**Objetivo del proyecto:** La iniciativa busca determinar los efectos que la adopción de servicios OTT tienen en el sector de las comunicaciones e identificar las diferentes aproximaciones regulatorias a los

<sup>1</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/portabilidad-fija>

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 53 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

desafíos y oportunidades que estos servicios han creado en los mercados de comunicaciones en Colombia.

**Estado actual del proyecto:** Se desarrolló un documento de consulta pública para la creación de una metodología de medición de impacto concertada con el sector, la misma se publicó en mayo de 2018, la cual se elaboró a partir de la consulta pública y la investigación interna de un instrumento estadístico que permite identificar cómo la adopción de servicios OTT impacta los mercados de comunicaciones, posteriormente se realizó un concurso de méritos para la ejecución a nivel nacional del instrumento, los resultados finales se recibieron en diciembre de 2018, así se obtuvo un panorama de adopción y crecimiento de los servicios OTT en los usuarios colombianos.

En 1T- 2019 se desarrollará un reporte de con las tendencias e impactos identificados, así como un estudio de los posibles modelos de mejora regulatoria para hacer frente a los efectos identificados.

**Nombre del proyecto: Impacto regulatorio 2015 – 2017**

**Fecha de Inicio:** 03 de septiembre de 2018

**Objetivo del proyecto:** Elaborar un estudio integral del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2015 y 2017 para los sectores de TIC y televisión.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

El día 12 de diciembre la Unión Temporal Econometría – Quantil – Tachyon hizo entrega del informe final de la consultoría contratada por concurso de méritos para el desarrollo del proyecto Estudio de Impacto del Marco Regulatorio 2015 – 2017, en el cual se planteó llevar a cabo la evaluación de impacto de 11 Resoluciones emitidas por la CRC. La Unión Temporal se encuentra incorporando los comentarios hechos por el equipo de la CRC frente a las diferentes medidas evaluadas y se espera hacer la presentación del producto final al Comité de Comisionados en la segunda semana del 2019.

**Nombre del proyecto: Hoja de ruta Economía digital**

**Fecha de Inicio:** 02 de julio de 2016

**Fecha de fin:** diciembre de 2017

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 54 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Objetivo del proyecto:** Establecer un conjunto de lineamientos y principios transversales que guíen el desarrollo de la actividad regulatoria de la CRC para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que le plantea la economía digital.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

El proyecto permitió contar con los siguientes productos:

- Perspectiva teórica y de manera transversal a la economía, las dinámicas competitivas asociadas a la economía digital y las implicaciones de estas dinámicas en el análisis de competencia y el desarrollo de normatividad.
- Documento con el panorama de experiencias internacionales y una caracterización del contexto colombiano en el tratamiento de la economía digital, incluyendo un análisis de brechas de las iniciativas regulatorias como aquellas de política pública claves para estructurar los pilares de la economía digital y el rol desempeñado por las entidades de gobierno en cada caso.
- Hoja de ruta con horizonte a cinco (5) años para la modernización del marco regulatorio de las TIC, acompañando cada elemento de la hoja de ruta con un respectivo project charter que incluye: alcance del proyecto, objetivos, tiempo estimado de ejecución y partes interesadas.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Informe 1: "Dinámicas competitivas de la economía digital": P:\CCI\5000\_76\_71 Hoja de Ruta Economía Digital\Documento Amarillo\Informes Versiones Finales\Informe 2 -Hoja de Ruta y Guia.docx
2. Informe 2: "Benchmarking internacional y Diagnóstico Colombia": P:\CCI\5000\_76\_71 Hoja de Ruta Economía Digital\Documento Amarillo\Informes Versiones Finales\Informe 3 Benchmarking internacional y diagnostico Colombia.pdf
3. Encuestas sectoriales de economía digital: P:\CCI\5000\_76\_71 Hoja de Ruta Economía Digital\Documento Amarillo\Informes Versiones Finales\ADL\_entrevistas\_economia digital CRC.pdf
4. Informe 3: "Hoja de ruta regulatoria para abordar los retos y oportunidades de la economía digital": P:\CCI\5000\_76\_71 Hoja de Ruta Economía Digital\Documento Amarillo\Informes Versiones Finales\Informe 4 -Hoja de Ruta y Guia.pdf
5. Presentaciones Informe 1, Informe 2, Informe 3 y encuestas: P:\CCI\5000\_76\_71 Hoja de Ruta Economía Digital\Documento Amarillo\Informes Versiones Finales\Presentaciones Informes

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 55 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

6. Presentaciones foros económicos: P:\CCI\5000\_76\_71 Hoja de Ruta Economía Digital\presentaciones varias.
7. Guía metodológica diagramada: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>.
8. Documento de síntesis diagramado: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>
9. Documento de síntesis traducido: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

**Nombre del proyecto: Hoja de ruta Ecommerce – Seguimiento OECD**

**Objetivo del proyecto:** es una actividad continua que busca hacer seguimiento a las actividades que se realizan en la OECD relacionadas con el sector TIC.

**Estado actual del proyecto:** actividad continua

Para efectos de lo anterior, la CRC está en permanente búsqueda de documentos en la base de datos de la OECD que tengan relación con el sector, así como en permanente contacto con el Comité de Economía Digital para comentar los documentos que se requieran. A lo largo de este periodo se han comentado varios documentos relacionados con el proyecto de transformación digital de la OECD Going Digital, medición de economía digital, comercio electrónico, plataformas digitales, seguridad digital, entre otros.

**Nombre del proyecto: Análisis de mercado de las comunicaciones fijo-móvil**

**Fecha de inicio:** 17 de octubre de 2014

**Fecha fin:** 11 de abril de 2016

**Objetivo:** Estudiar las condiciones del mercado de las llamadas originadas en las redes fijas y terminadas en las redes móviles a partir del análisis de caracterización de la oferta y la demanda del mismo, teniendo en cuenta las condiciones de prestación de los servicios fijadas por el Ministerio de TIC y los regímenes legales aplicables a los distintos agentes que hacen parte de este mercado con el fin de determinar la necesidad de realizar ajustes en la regulación de ese mercado.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

Las principales actividades desarrolladas en este proyecto fueron las siguientes:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 56 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



- Análisis jurídico relacionado con la naturaleza de prestación del servicio, teniendo en consideración la finalización de las concesiones en el segundo trimestre de 2014, de los operadores Telefónica Colombia (Movistar) y COMCEL S.A.
- Análisis del mercado fijo móvil. Se estableció que continuaba siendo un mercado relevante en los términos de la resolución CRT 2058 de 2005.
- Revisión de los aspectos tarifarios incluyendo una comparación de las tarifas a nivel internacional. Se analizaron los precios de terminación de llamadas fijo-móvil, el nivel de intervención regulatoria de dichos precios, los cargos de terminación, las penetraciones móviles, etc. De igual manera, se compararon las tarifas con las tarifas de servicios de comunicaciones originadas y terminadas en la red fija.
- Estudio del poder de mercado de los operadores móviles y comportamiento de los operadores por hacer uso de ese poder de mercado.

Luego de la correspondiente discusión sectorial fue expedida la Resolución CRC 4900 de 2016, mediante la cual:

- Se desreguló la tarifa fijo-móvil para los proveedores fijos: Se dejó en libertad a los proveedores de redes de telefonía fija para que definieran la tarifa para las llamadas fijo-móvil que sean de su titularidad.
- Se actualizó el tope tarifario: La fórmula tarifaria para la determinación del tope tarifario fijo-móvil fue modificada y actualizada, obteniéndose un valor de \$77,40 por minuto (antes de impuestos) para el año 2016.
- Se precisó el cargo de acceso para llamadas fijo-móvil: Se hizo claridad respecto del valor del cargo de acceso máximo que deben pagar los proveedores fijos a los móviles por la terminación de las llamadas fijo-móvil, precisando que corresponde al valor de cargo de acceso vigente de la tabla del artículo 4.3.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Se definió el reporte de información del tráfico fijo-móvil: Se estableció un formato para el reporte de la información de tráfico y facturación de las llamadas fijo-móvil.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte, publicado el 30 de octubre de 2015.
2. Proyecto de resolución, publicado el 30 de octubre de 2015.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 57 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

3. Documento de respuesta a comentarios, el publicado el 12 de abril de 2016.
4. Resolución 4900 de 2016 “por la cual se modifica el artículo 5.8.2 de la Resolución CRT 087 de 1997, se adiciona el artículo 8D a la Resolución CRT 1763 de 2007, se adiciona el formato 46 de la Resolución CRC 3496 de 2011 y se establecen otras disposiciones” del 11 de abril de 2016.

**Nombre del proyecto: Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta postal.**

**Fecha de Inicio:** 01 de marzo de 2017

**Fecha de fin:** 04 de julio de 2018

**Objetivo del proyecto:** Realizar un diagnóstico del sector postal en Colombia y establecer la hoja de ruta regulatoria que debe seguir la CRC para adecuar la regulación del sector postal a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector. Todo ello de acuerdo con la política sectorial vigente y con los objetivos de la intervención del Estado en los servicios postales establecidos en la Ley 1369 de 2009.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

En junio de 2017 se suscribió el contrato de consultoría con la Unión Temporal CRC POSTAL con fin de desarrollar el objetivo antes mencionado.

Dentro del segundo semestre de 2017 el consultor llevó a cabo el levantamiento de información primaria a través una encuesta a nivel nacional, de entrevistas a operadores y gremios del sector postal y de información específica solicitada a diferentes entidades gubernamentales. A partir de los análisis de la información primaria y secundaria realizó el diagnóstico del sector postal, definió un modelo ideal regulatorio para el sector, propuso la hoja regulatoria para CRC y generó recomendaciones para las diferentes entidades del sector.

En diciembre de 2017 fueron entregados entre otros los siguientes productos: (i) Análisis de la Cadena de Valor y nuevos modelos de negocio, (ii) Benchmark del marco normativo de cinco países, (iii) Análisis de la Oferta y la demanda en el sector postal, (iv) Problemáticas del sector postal, (v) Modelo ideal regulatorio, (vi) Hoja de Ruta Regulatoria, (vii) Batería de Indicadores para medir el desarrollo del

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 58 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

sector, (viii) Recomendaciones para entidades del sector y (ix) tres propuestas regulatorias de tres proyectos de la Hoja de Ruta.

En el primer semestre de 2018 se elaboró el resumen ejecutivo del estudio, se determinó la hoja de ruta regulatoria para el sector postal, se entregaron las recomendaciones a las diferentes entidades gubernamentales (MINTIC, DNP, Superfinanciera, DIAN, Minhacienda, Mintransporte y Supertransporte) y se socializó con los operadores postales y entidades los resultados del estudio y la hoja de ruta.

Con la hoja de ruta postal se orientó el que hacer regulatorio de la CRC entre 2018 y 2020, ofreciendo certidumbre a los prestadores de servicios de correo, mensajería expresa y postales de pago sobre las actividades y temas que abordará el regulador, con el fin de contribuir en la solución a las problemáticas del sector.

#### **Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Resumen ejecutivo
2. Cadena de Valor y Nuevos Modelos de Negocio
3. Análisis Experiencias Internacionales
4. Estudio de mercado del sector postal
5. Análisis Oferta y Demanda
6. Modelo Ideal - Análisis Normativo - Hoja de Ruta CRC
7. Batería de Indicadores y Recomendaciones para Entidades.

Estos documentos fueron publicados el 29 de mayo de 2018.

**Nombre del proyecto: Revisión condiciones regulatorias en la interconexión de llamadas Fijo – Móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil.**

**Fecha de inicio:** 01 de agosto de 2016

**Fecha de fin:** 22 de febrero de 2018

**Objetivo del proyecto:** Realizar la revisión de las condiciones regulatorias que rigen la interconexión fijo móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil, con el fin de determinar si se requiere efectuar

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 59 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

cambios respecto del mecanismo de enrutamiento de llamadas y respecto de los sujetos que deben sufragar los costos de las llamadas fijo móvil hacia números portados.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

En mayo de 2016, luego de la expedición de la Resolución CRC 4900 de 2016, los proveedores móviles y fijos iniciaron actividades para que los proveedores fijos asumieran la responsabilidad de las llamadas fijo móvil con destino a usuarios diferentes del proveedor Colombia Móvil S.A.

En esa transición se presentaron controversias entre los proveedores fijos y móviles debido (i) al manejo de información sobre los números portados en la red móvil y la necesidad de contar con dicha información para facturar las llamadas y conciliar tráficos y (ii) a los costos en que incurren los proveedores móviles en las llamadas hacia número portados (consulta ABD, tránsito, intermediación en la conciliación de tráficos).

En 2017 se adelantaron los análisis de tipo técnico, jurídico y económico, lo cual también implicó el desarrollo de un módulo específico dentro del modelo general de costos que es utilizado para determinar los cargos de acceso en servicio de telefonía móvil. En octubre de 2017, se publicó para discusión sectorial la propuesta regulatoria. Entre noviembre y diciembre de ese mismo año se analizaron los comentarios del sector y se realizaron ajustes sobre el proyecto de resolución.

En febrero de 2018 se expidió la Resolución CRC 5322, , mediante la cual se modificó la regulación sobre portabilidad numérica móvil con el fin de: (i) permitir y facilitar que los proveedores fijos puedan hacer encaminamiento ACQ en las llamadas FM, (ii) asignar a los proveedores titulares de las llamadas FM los costos de la consulta a la BDO y de transporte de las llamadas y (iii) precisar las condiciones regulatorias para la transferencia de cargos de acceso a través del PRST móvil asignatario y la obligación de entrega de CDR de los móviles a los fijos. Adicionalmente, se incluyó dentro de las definiciones regulatorias el concepto de cargo de intermediación (costos de consulta a la BDO y de transporte de la llamada) y se estableció el valor del cargo mayorista de intermediación en llamadas FM hacia números portados, correspondiente al 20,06% del cargo de acceso móvil. De manera complementaria se ajustó

---

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 60 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

la fórmula tarifaria minorista que define el tope de precio en las llamadas FM con el fin de reconocer el cargo de intermediación que ahora debe pagar a nivel mayorista el proveedor TIGO.

**Actos Administrativos y Publicaciones:**

1. Documento soporte, publicado el 30 de octubre de 2017.
2. Proyecto de resolución, publicado el 30 de octubre de 2017.
3. Documento de respuesta a comentarios, el publicado el 23 de febrero de 2018.
4. Resolución 5322 de 2018, "Por la cual se modifican criterios relativos a llamadas fijo-móvil en ambiente de portabilidad numérica en Colombia" del 22 de febrero de 2018.

**Nombre del proyecto: Seguimiento a las medidas de control de equipos terminales móviles**

**Fecha de inicio:** abril de 2017

**Objetivo:** Realizar el seguimiento a la implementación y operación de las medidas regulatorias vigentes en materia de hurto de equipos terminales móviles, y determinar si existe la necesidad de realizar ajustes regulatorios.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Desde el año 2011 la CRC ha venido expidiendo medidas regulatorias que buscan contribuir en la estrategia de combatir el hurto de equipos terminales móviles en Colombia, liderada desde Presidencia de la República, las cuales fueron fortalecidas en el año 2016, con las medidas relacionadas con la detección y control de uso de equipos terminales móviles con IMEI sin formato, inválidos, no homologados, duplicados y no registrados en la base de datos positiva.

Los tres aspectos principales en los que se enfocan las medidas regulatorias en cabeza del sector TIC son:

1. Cada usuario es responsable de la procedencia de su equipo, por lo que debe comprar equipos homologados, en sitios autorizados y debe registrarlos ante su operador.
2. No se permite el uso de equipos robados o extraviados, ya que son bloqueados en las redes móviles de Colombia y reportados a nivel internacional a través de la Asociación de la Industria GSM (GSMA).
3. Se cierra el paso a la alteración de equipos, con la identificación de los equipos utilizados en las redes que tienen IMEI inválidos, sin formato, no homologados o duplicados.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 61 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

En líneas generales, las medidas regulatorias establecidas por la CRC e implementadas por los operadores móviles, que en su conjunto son todas aquellas que técnicamente puede aportar el sector TIC, han permitido un balance positivo al permitir:

- Bloquear en minutos los equipos reportados como hurtados o extraviados en Colombia.
- Detectar y bloquear los equipos hurtados o extraviados que han sido alterados en su identificación para evitar que sean reintroducidos al mercado.
- Facilitar que los equipos homologados, con identificadores válidos y no alterados, que son adquiridos en puntos autorizados, sean registrados en las bases de datos positivas y operen con normalidad.
- Fomentar la cultura ciudadana de comprar equipos legales en sitios autorizados.
- El bloqueo en las redes móviles colombianas de equipos robados y extraviados en otros países y que los equipos robados y extraviados en Colombia sean bloqueados en otros países.
- Facilitar la georeferenciación de los sitios de mayor incidencia de hurto, lo que ha permitido enfocar las acciones de la Policía para apoyar la persecución y judicialización de las bandas dedicadas al hurto, alteración y comercialización ilegal de equipos terminales móviles, como una cadena de crimen organizado, con los resultados ya conocidos.

Para la entrada en operación de las medidas de control en 2017, se hizo necesario establecer etapas iniciales o de transición considerando el volumen inicial de casos que se detectarían en los primeros días y dado el hecho de que dichos equipos ya venían usándose en las redes móviles por usuarios que pudieron ser compradores de buena fe, a quienes debe respetarse el derecho a la propiedad, entre otros derechos, y teniendo en cuenta que las normas no son retroactivas.

Dada la necesidad de dosificar las acciones de control para los diferentes tipos de IMEI sobre el volumen detectado los primeros días, se establecieron etapas iniciales de detección, luego de las cuales ésta se suspende para permitir a los operadores móviles priorizar y notificar a sus usuarios, a fin de dar tiempo suficiente para que estos registren sus equipos y presenten los soportes según el tipo de IMEI a controlar. Posterior a dichas etapas iniciales se retoma el proceso de detección y control diario sobre

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 62 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

un número incremental de casos nuevos que ya son manejables con una periodicidad diaria y de manera continua.

El primer paso adelantado en 2016 fue el diseño de los procedimientos para identificar todos los celulares utilizados en el país con su respectivo IMEI en la base de datos positiva. Para esto se realizó el Registro del IMEI por parte de los usuarios, necesario para identificar procedencia y propietario de cada uno de los equipos que funcionan en las redes del país.

El segundo paso estuvo relacionado con los equipos con IMEI inválido, es decir, aquellos que no han sido asignados a ningún fabricante por la asociación GSMA, organismo encargado de esta labor. Es importante resaltar que durante un periodo de transición que iba hasta el 31 de julio de 2016, se permitió el registro de este tipo de equipos en la base de datos positiva, con lo cual eran excluidos de estos controles, y de esta forma minimizar el impacto en los usuarios finales.

El tercer paso tiene que ver con los equipos con IMEI sin formato, es decir, con un identificador incorrecto (menos de 15 dígitos o con caracteres alfabéticos), y que posiblemente han sido alterados. En este caso, los operadores móviles debieron realizar ajustes e inversiones en sus redes para que equipos con este tipo de IMEI no tuvieran acceso a los servicios. A partir del 1 de marzo de 2017, ningún equipo con un IMEI sin formato puede acceder a las redes móviles de Colombia. Previamente a esta fecha, los operadores habían detectado alrededor de 2.300 equipos con IMEI sin formato en sus redes. La cuarta categoría es la relacionada con los equipos no homologados, es decir, aquellos que pertenecen a marcas y modelos no autorizados por la CRC para operar en Colombia. En marzo de 2016, durante la etapa de diagnóstico y diseño de las medidas de control, fueron detectados más de 7 millones de equipos no homologados. A través del registro, la eliminación del costo asociado con la homologación (equivalente al 10 SMLMV), y el diseño de un trámite temporal para facilitar el proceso a los usuarios, se atendieron 160 mil solicitudes entre octubre de 2016 y abril de 2017. Durante este proceso identificamos que cerca de la cuarta parte de las solicitudes recibidas correspondían a equipos alterados. En el quinto componente relacionado con los IMEI duplicados, los usuarios que han demostrado la compra legal y registraron esos equipos los podrán seguir utilizando, de lo contrario han sido bloqueados desde el mes de septiembre de 2017. Los soportes entregados por los usuarios serán informados a las

---

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 63 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

autoridades competentes en la investigación del delito de reprogramación, modificación o remarcación de IMEI.

**6 CASOS EN LOS QUE TU CELULAR SERÁ BLOQUEADO POR EL OPERADOR** | SIEMPRE COMPRA EN LUGARES AUTORIZADOS, DONDE ESTÉS SEGURO QUE ADQUIERES UN EQUIPO LEGÍTIMO Y HOMOLOGADO

	<b>HOMOLOGACIÓN</b>	-> TU CELULAR NO CUENTA CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA OPERAR EN COLOMBIA	
	<b>IMEI INVÁLIDO</b>	-> EQUIPOS CUYO IDENTIFICADOR NO HA SIDO ASIGNADO A NINGÚN FABRICANTE	
	<b>IMEI ROBADO</b>	-> PUEDE TENER UN REPORTE POR HURTO ANTE EL OPERADOR O LAS AUTORIDADES	
	<b>IMEI ALTERADO</b>	-> CELULAR CON IDENTIFICADOR MODIFICADO PARA ELUDIR ALGÚN TIPO DE BLOQUEO	
	<b>IMEI DUPLICADO</b>	-> EL IDENTIFICADOR ES USADO IRREGULARMENTE EN MÁS DE UN CELULAR	
	<b>IMEI NO REGISTRADO</b>	-> CELULAR SIN PROPIETARIO EN LAS BASES DE DATOS	

@CRCCol f /CRCCol s /CRCCol CRCCOL EN CASO DE BLOQUEO, RECLAME DIRECTAMENTE AL VENDEDOR

En resumen, todos estos controles, en su conjunto representan un gran obstáculo al aumentar las barreras para la comercialización ilegal de celulares alterados en el país. En resumen, las cifras de control son:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 64 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



Bloqueos entre Ago-2015 y Dic-2018		
No homologados	3,17	millones
Inválidos	3,21	millones
No registro	7,75	millones
Hurto y Extravío	6,15	millones
Sin formato	2,3	miles
Duplicados	1,43	millón
<b>TOTAL</b>	<b>21,7</b>	<b>millones</b>

Registrados BD+	73,75	millones
-----------------	-------	----------

En el periodo de ejecución del proyecto se adelantaron 12 Comités Técnicos de Seguimiento con la participación de todos los PRSTM, MinTIC y CRC para la implementación de medidas técnicas y estrategias de divulgación.

**Acto administrativo:** Resoluciones CRC 5084, 5132, 5164, 5178 y 5292 de 2017.

**Nombre del proyecto: Revisión del marco regulatorio para la gestión de riesgos de Seguridad Digital**

**Fecha de inicio:** junio de 2017

**Objetivo:** Realizar un análisis de la adopción de buenas prácticas de gestión de riesgos de seguridad digital por parte de los usuarios y proveedores de redes y servicios de comunicaciones, con el fin de determinar la necesidad de adoptar las medidas que se consideren pertinentes, ya sean mediante ajustes al marco regulatorio vigente, definición de lineamientos generales o colaboración interinstitucional.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

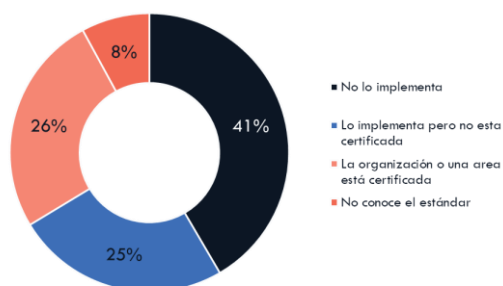
Con la expedición en el 2016 del CONPES 3854 – “Política Nacional de Seguridad Digital”, se consideró que era necesario cambiar el enfoque tradicional e incluir la gestión de riesgo como uno de los elementos más importantes para abordar la temática, estableciendo que: *"la estrategia de gestión de riesgos para abordar la seguridad digital debe tener un enfoque flexible y ágil para abordar las incertidumbres digitales. Lo anterior, con el fin de alcanzar beneficios sociales y económicos, proveer servicios esenciales, operar infraestructuras críticas, preservar los derechos humanos y los valores fundamentales, y proteger a las personas frente a las amenazas de seguridad digital."*

En consecuencia, la política nacional de seguridad digital debía involucrar activamente a todas las partes interesadas, y asegurar una responsabilidad compartida entre las mismas con el objetivo de garantizar un entorno digital seguro y abierto, que genere confianza y estimule todas las actividades socioeconómicas en el entorno digital. En desarrollo de este objetivo central, el plan de acción del CONPES 3854 identificó que la CRC debía ajustar el marco normativo del sector TIC, en el marco de sus competencias.

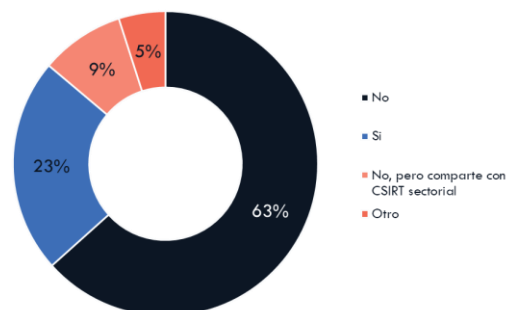
La actualización del marco regulatorio para la gestión de riesgos de seguridad digital busca corregir dos problemas identificados en la manera en que se gestiona la seguridad digital en Colombia:

1. Sólo los operadores más grandes implementan mejores prácticas de seguridad digital.
2. La mayor parte de los actores del ecosistema no comparten información vital para la gestión de incidentes con el colCERT.

Estado de la implementación de ISO 27001/2 en operadores en Colombia



¿El equipo responsable de la gestión de incidentes de seguridad informática se coordina con colCERT y otros CSIRT sectoriales?



Fuente: CRC-Encuestas PRST

Luego de un proceso altamente participativo, y en línea con las mejores prácticas internacionales, la CRC expidió la Resolución CRC 5569 de 2018 "Por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3. del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de gestión de seguridad en redes de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones".

De esta forma los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones deben definir e implementar una política de gestión de riesgos de seguridad junto a las acciones asociadas que les permitan fortalecer sus redes y procesos. También se definen las categorías de los incidentes y obligaciones de reporte a autoridades (COLCERT), que permitirán a futuro hacer seguimiento y análisis de la materia y conocer la información sectorial sobre sus impactos. Los PRST empezarán a gestionar su política de riesgos y procesos asociados, a recolectar información de incidentes de seguridad digital. Para hacer esto tienen un plazo de 18 meses a partir de la expedición de la norma (DIC. 11/18) es decir hasta junio del 2020.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 5569 de 2018.

**Nombre del proyecto: Revisión y actualización de regímenes de reporte de información sectorial**

**Fecha de inicio:** 03 de marzo de 2014

**Objetivo:** Reestructurar y simplificar los regímenes de reporte de información periódica, buscando un equilibrio entre las actuales necesidades de información de la CRC y la carga que supone para los proveedores y operadores el cumplimiento de las obligaciones de reporte.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Para el desarrollo de este proyecto la CRC realizó una serie de actividades que soportaron el proceso y la respectiva propuesta de actualización de los regímenes de reporte de información. Estas actividades fueron la realización de un diagnóstico de la calidad de la información reportada, el desarrollo de mesas de trabajo con los agentes obligados a reportar y con otras entidades del Gobierno Nacional del sector TIC, estas últimas orientadas en un análisis comparativo de los diferentes requerimientos de información que hacen estas entidades al sector. Finalmente, se realizó un análisis de las variables y formatos, así como del alcance y periodicidad de estos.

En este sentido, la CRC desarrolló un trabajo dedicado y acucioso con el fin de que la actualización de los regímenes de reportes de información sea resultado de un proceso estructurado que incluya análisis de las necesidades, calidad y mecanismos de recolección de la información; un proceso que incorpore todos los agentes involucrados y se pueda garantizar el adecuado entendimiento de las necesidades que se tienen de información de los sectores TIC y Postal, así como de las posibilidades de los agentes regulados para garantizar que se cuente con información completa y confiable.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 67 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

En este sentido y de acuerdo con la prioridad evidenciada con el sector, fueron expedidas la Resolución CRC 4753 de 2015 que modificó los Formatos 5 y 6 de la Resolución CRC 3496 de 2011, así como la modificación de los Formatos 3 y 13 contenida en la Resolución CRC 4798 de 2015.

En concreto, los cambios que se propusieron con el nuevo régimen fueron los siguientes:

- La unificación de los dos regímenes de reporte de información periódica a la CRC en un único cuerpo normativo, ahora con agrupación de los formatos solicitados en cinco (5) grandes bloques temáticos, que orienten en cuanto a su uso y dan una mayor organización al régimen. Estos bloques temáticos son: mercados, calidad, acceso e interconexión, usuarios y otros.
- Incorporación de la posibilidad de corrección de la información reportada y de la obligación de hacer pruebas de reporte antes del primer cargue de información al sistema designado por la CRC.
- La eliminación y modificación de algunos formatos de los actuales regímenes de información TIC y Postal. Así como la ampliación del tiempo de reporte y el cambio en la periodicidad de ciertos formatos. Las cantidades se detallan en la siguiente tabla:

Aspecto	Cantidad
Formatos Eliminados	13 Formatos (9 TIC y 4 Postal)*
Formatos Modificados**	29 Formatos (14 TIC y 15 Postal)
Reducción de formatos	Se pasó de 67 (46 TIC y 21 Postal) a 46 (33 TIC y 13 Postal), es decir una reducción del 31,3%.
Ampliación de tiempo de reporte***	17 Formatos (5 TIC y 12 postal)
Cambios en periodicidad y contenido	3 Formatos (3 TIC)

Notas: \*Esta eliminación de formatos implicó la eliminación de 129 variables (108 de los formatos TIC y 27 de los formatos postal), entre ellas incluidas variables de tiempo y ubicación geográfica.

\*\*Modificaciones de fondo (inclusión o eliminación de variables, unión de formatos, cambio en periodicidad, entre otras).

\*\*\*En la mayoría de los casos el plazo de reporte se aumentó 15 días.

Adicionalmente, debe mencionarse que, la CRC revisó el contenido de todos los formatos y se ajustaron los campos y descripciones de los formatos que se consideraron pertinentes: 22 formatos ajustados (20 TIC y 2 Postal).

Los principales beneficios obtenidos con los cambios propuestos fueron los siguientes:

- Tener un régimen mejor estructurado, más organizado y con mayor claridad en cuanto a la información que solicitada.
- La eliminación de cargas de reporte a los PRST, OTV y OSP, materializado en cambios en la periodicidad y desagregación de la información, mayor plazo de reporte, y eliminación de campos y formatos).
- Responder a las necesidades y uso de información de la CRC y otras entidades.
- La eliminación de inconsistencias entre régimen y plantillas de reporte al SIUST.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 5076 de 2016, *"Por la cual se modifica el TÍTULO - REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el Reporte de Información Periódica por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, los Operadores de Televisión y los Operadores de Servicios Postales, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones"*.

**Nombre del proyecto: Promover reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional**

**Fecha de inicio:** 25 de mayo de 2015

**Objetivo:** Determinar criterios técnicos y jurídicos que permitan identificar las barreras y restricciones que actualmente impiden el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones en los diferentes municipios del país; y definir las condiciones técnicas que deberán ser recomendadas a las autoridades municipales para superar dichas barreras.

Así como también, revisar y actualizar las condiciones previstas en el Código de Buenas Prácticas para el despliegue de telecomunicaciones, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con la evolución tecnológica y la nueva caracterización de barreras que impiden el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para servicios a través de redes fijas y redes móviles.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Como parte de las competencias y obligaciones originadas con la expedición de la Ley 1753 de 2015, Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018, la CRC creó en el año 2015 la iniciativa denominada

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 69 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

"Identificación de barreras al despliegue de infraestructura", que constaba principalmente de dos partes. La primera parte, relacionada con la identificación y emisión de conceptos relacionados con la existencia de barreras al despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones según el artículo 193 de la citada Ley; y la segunda parte, relacionada con la revisión y actualización del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura.

De otro lado, de acuerdo con lo definido por la Ley 1753 de 2015, Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, el artículo 193, Acceso a las TIC y Despliegue de Infraestructura, determina para la CRC en materia del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, la constatación de aquellos obstáculos que restrinjan, limiten o impidan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. En atención a esto y debido al impacto de lo dispuesto en dicho artículo, ha sido necesario incorporar nuevas actividades prioritarias y realizar la reprogramación de las actividades propuestas inicialmente, modificando de esta manera la línea base de tiempo del proyecto.

Con la Iniciativa se logró emitir un total de 40 conceptos, para 39 municipios y ciudades del país. Estos conceptos desde su análisis reconocen las singularidades de cada uno de los municipios para los cuales fue emitido, de manera tal, que contienen las recomendaciones para remover las barreras existentes y, además toda la información técnica que le servirá a los entes territoriales para entender y soportar las necesidades de despliegue de infraestructura en su respectivo municipio, para beneficio de la comunidad.

Se realizó acompañamiento a más de 15 municipios en el desarrollo técnico de las normas territoriales, relacionadas con el despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones.

Se emitió el nuevo Código de Buenas Prácticas, versión 2016, con el acompañamiento de la ANE y el MINTIC, el cual se constituye en una herramienta y guía para los entes territoriales y todos los interesados en el despliegue de infraestructura, para que puedan contar con el factor de conocimiento técnico que apoye la definición de lineamientos claros en relación a la autorización de instalación de infraestructura de telecomunicaciones. Dicho código fue remitido a todas las Alcaldías a nivel país.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 70 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Acto Administrativo:**

1. Circular 117 de 2015 (Descripción de las solicitudes relacionadas con conceptos de barreras al despliegue de infraestructura). Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Circular\\_117\\_2015.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Circular_117_2015.pdf)
2. 40 conceptos, para 39 municipios y ciudades del país. Disponibles en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/conceptos-sobre-los-planes-de-ordenamiento-territorial>
3. Circular 121 de 2016 y nuevo Código de Buenas Prácticas. [https://www.crcm.gov.co/Circulares/Circular\\_121\\_2016.pdf](https://www.crcm.gov.co/Circulares/Circular_121_2016.pdf)  
[https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Informes/Codigo\\_Buenas\\_Practicas\\_2016.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Informes/Codigo_Buenas_Practicas_2016.pdf)

**Nombre del proyecto: Regulación asociada a telecomunicaciones en emergencia - decreto 2434 de 2015.**

**Fecha de inicio:** 5 de enero de 2016.

**Objetivo:** Definir las medidas regulatorias en el ámbito de las competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que sean requeridas para contribuir a la consolidación del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia – SNTE – según lo establecido en el Decreto 2434 de 2015.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

En diciembre de 2015 fue expedido el Decreto 2434 “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; 1078 de 2015, para crearse el Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias como parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres”, en el cual se define el Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia ( SNTE) y de manera específica se dispuso que corresponde a la CRC definir condiciones y características de las obligaciones a cargo de los PRST para la implementación del SNTE.

En la realización del proyecto se logró establecer las características de las obligaciones de los PRST frente al SNTE, respecto del establecimiento de comunicaciones priorizadas para los usuarios autorizados del SNTE, facilitación a los PRST en el acceso y/o servidumbre para los operadores que lo soliciten, acceso de autoridades de gestión del riesgo a infraestructura e instalaciones esenciales, se logró la identificación y localización del abonado llamante al 123 y se dio prelación a comunicaciones de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 71 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

los individuos al número único nacional de emergencias 123, así como a las comunicaciones vía SMS y datos en casos de contingencias relacionadas con la congestión o no disponibilidad de redes en situaciones de emergencia o desastre, todo esto en aras de favorecer a los usuarios finales en situaciones de prevención y atención de desastres.

Dichas disposiciones fueron plasmadas, luego de la discusión sectorial, en la Resolución CRC 4972 de junio de 2016, la cual fue puesta en conocimiento de la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos y Desastres (UNGRD) para que adelante las actividades de acuerdo con sus competencias y pueda coordinar la entrega de información y definición de procedimientos con los diferentes PRST. Posteriormente, en la etapa de implementación los PRST tuvieron retrasos ante la falta de definición de criterios para priorización por parte de la UNGRD, lo que llevo a requerir una ampliación de plazo para dicha obligación.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 4972/16 y plazo Resolución CRC 5062/16.

**Nombre del proyecto: Definición regulatoria de Banda Ancha**

**Fecha de inicio:** 02/02/2016

**Objetivo del proyecto:** Contribuir con un mercado de Internet competitivo, abierto y sin restricciones a través de la remoción de barreras regulatorias, y garantizar que los usuarios finales se beneficien en términos de precio, elección y calidad a través de la promoción de la competencia en el mercado de Internet.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Actos Administrativos:** Resolución CRC 5161 de 2017 "Por la cual se establecen las definiciones y condiciones regulatorias de banda ancha en el país, y se dictan otras disposiciones" y la Resolución CRC 5161 de 2018 "Por la cual se modifica la SECCIÓN 5 del Capítulo I Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016". El citado proyecto fue el primer piloto de Análisis de Impacto Normativo que se llevó a cabo en la CRC el cual contó con el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación a través de su área de Mejora Regulatoria. En el proceso de AIN se identificaron tres alternativas, las cuales fueron evaluadas a través de un análisis multicriterio donde se consideraron criterios técnicos, financieros y sociales, con la participación de proveedores, entidades del gobierno y usuarios.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 72 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



Finalmente, a través de la regulación se definió a partir de enero de 2019 Colombia tendría una nueva definición de Banda Ancha, con velocidades de 25 Mbps de bajada y 5Mbps de subida. Adicionalmente, la resolución definió las conexiones de velocidades muy superiores, para aquellos operadores que ofrezcan como mínimo velocidades de bajada de 50 Mbps y de subida de 20 Mbps, las cuales serán identificadas como "Ultra Banda Ancha". Así mismo, con el objetivo que el usuario de internet tenga claridad de la velocidad contratada y de los equipos provistos por el operador para el acceso al servicio de Internet, a partir del 1° de enero de 2019, el operador deberá informar a través de cualquier medio de atención al público la marca y modelo del equipo suministrado para el acceso inalámbrico, y publicar en su página web los aspectos técnicos asociados a dichos equipos.

**Nombre del proyecto: Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones - RITEL-**

**Fecha de inicio:** Primera fase 12/05/2014 – Segunda fase 15/06/2016

**Objetivo del proyecto:** Establecer lineamientos para que las instalaciones, equipos y productos usados en las redes internas de telecomunicaciones cumplan con el objetivo de garantizar la libre y leal competencia entre los proveedores, así como la prevención de prácticas que puedan inducir a error al consumidor, contribuyendo a la vez a la protección de la vida y la salud humana.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Actos Administrativos:** Resolución CRC 4262 de 2013 "Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-, que establece las medidas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones", Resolución CRC 4639 de 2014 "Por la cual se modifica el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-", Resolución CRC 4656 de 2014 "Por la cual se modifica el plazo de entrada en vigencia del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones", Resolución CRC 4741 de 2015 "Por la cual se modifica el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-", Resolución CRC 4786 de 2015 "Por la cual se suspenden los efectos del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones", Resolución CRC 5210 de 2017 "Por la cual se modifica el artículo 8.2.2.1. de la SECCIÓN 2 CAPÍTULO 2 TÍTULO VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016" y Resolución CRC 5405 de 2018 "Por la cual se

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 73 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

modifica la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO VIII y el Anexo 8.1 del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016”.

Con la finalidad de atender las crecientes necesidades de comunicación para los inmuebles que responden al régimen de Propiedad Horizontal, la Ley 1450 de 2011, también conocida como Plan Nacional de Desarrollo, estableció en su artículo 54: Accesibilidad a servicios TIC, que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones “(...) expedir la regulación asociada al acceso y uso por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la infraestructura dispuesta para redes y servicios de telecomunicaciones al interior de las zonas comunes en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal, bajo criterios de libre competencia, trato no discriminatorio y viabilidad técnica y económica. La Comisión de Regulación de Comunicaciones expedirá el reglamento técnico en materia de instalación de redes de telecomunicaciones en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal (...)”. Es así como después de realizar varios estudios, la CRC expidió el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL- mediante la Resolución CRC 4262 de 2013, en el cual se establecieron los requisitos de diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal. Posteriormente, dado el bajo grado de conocimiento de dicho Reglamento por parte de diversos actores involucrados en su implementación, se amplió el plazo de entrada en vigencia hasta el 1º de junio de 2015, a través de la Resolución CRC 4656 de 2014.

De esta manera, durante los años 2013 a 2015 la Comisión llevó a cabo diversos espacios de socialización y discusión con constructores de propiedad horizontal, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, agremiaciones de los sectores de la construcción y las telecomunicaciones, fabricantes, distribuidores y comercializadores de elementos utilizados en redes de telecomunicaciones, ingenieros electrónicos y/o de telecomunicaciones, lonjas de propiedad horizontal y administradores de edificaciones, con el fin de divulgar el alcance de las medidas regulatorias contenidas en el RITEL.

Como resultado de dicho proceso de socialización, la CRC observó la necesidad de realizar algunas modificaciones al citado reglamento, en relación con temas técnicos tales como la distribución de cables coaxiales; previsiones en la red de pares de cobre; especificaciones en materia de ductos; así como

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 74 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

también la reducción de costo para la implementación del RITEL en Viviendas de Interés Social (VIS) y Viviendas de Interés Prioritario (VIP), temas que fueron abordados a través de la Resolución CRC 4741 de 2015.

Más tarde en el año 2015, se evidenció que la economía colombiana atravesaba un período de ajuste macroeconómico causado por un contexto internacional, situación que se reflejaba en el escenario nacional, especialmente en el bajo crecimiento de la demanda externa y una caída en el precio del petróleo, razón por la cual mediante la Resolución CRC 4786 de 2015, se estableció la suspensión transitoria de los efectos del RITEL hasta el siete (7) de septiembre de 2017.

Luego de la suspensión del RITEL, la CRC durante la vigencia de 2016 contrató a la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín para realizar el estudio y análisis de los costos asociados a la implementación del RITEL en la construcción de variados tipos de viviendas en Colombia, diferenciando los distintos estratos socioeconómicos del país en los cuales será aplicable el Reglamento. Posteriormente, en el año 2017 se publicó un documento de consulta en el cual se analizó la importancia del despliegue de infraestructura y conectividad como política pública, y se identificó que la implementación del RITEL requería de condiciones que permitirán alcanzar la mejor relación costo - beneficio con el fin de mejorar a nivel nacional el despliegue de redes internas de telecomunicaciones en viviendas sometidas al régimen de propiedad horizontal.

En octubre de 2017, se publicó el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en el que se identificaron diferentes alternativas como consecuencia de la aplicación de la metodología costo – beneficio, y se optó por desarrollar aquella que implicaba la modificación y optimización de diferentes ítems del RITEL suspendido, razón por la cual se realizaron más de treinta (30) reuniones y mesas de trabajo en las que se utilizaron metodologías cualitativas orientadas a conocer los diferentes puntos de vista de los interesados y sus agremiaciones, evidenciando las necesidades particulares de cada sector y los puntos en común que contribuyeran a la optimización del Reglamento que había sido expedido a través de la resolución CRC 4262 de 2013.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 75 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Como resultado de las mesas de trabajo con los grupos de interés, se identificaron los siguientes ejes de optimización respecto del Reglamento vigente: *i)* definición de condiciones de diseño y construcción de la red de infraestructura soporte de la red de telecomunicaciones y determinación de responsabilidades; *ii)* optimización de requisitos necesarios para el diseño, construcción y certificación de la red de infraestructura soporte y la red de Televisión Digital Terrestre (TDT); *iii)* condiciones aplicables al Régimen de Transición; y *iv)* otros aspectos relacionados con la red eléctrica y el sistema de captación de la TDT. Dichos aspectos fueron desarrollados en el nuevo reglamento de redes internas de telecomunicaciones expedido mediante la Resolución CRC 5405 de 2018.

**Nombre del proyecto: Revisión de las condiciones del reporte de Separación Contable**

**Fecha de inicio:** 01/03/2017

**Objetivo del proyecto:** Adelantar una revisión del Modelo de Separación Contable el cual fue definido a través de la Resolución CRC 4577 de 2014, con el fin de fortalecer el proceso regulatorio y estandarizar los formatos, evitar la redundancia de información, la duplicidad de datos similares en diferentes tablas y contar con información precisa que permita reducir la asimetría de la información de la industria, y evidenciar la existencia de potenciales fallas de mercado y presencia de conductas anticompetitivas.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 5589 de 2018 "Por la cual se modifica la Sección 2 del Capítulo 1 del TÍTULO IX. SEPARACIÓN CONTABLE y los Anexos 9.1, 9.2, 9.3 del TÍTULO de ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016". Durante el desarrollo del proyecto se llevaron a cabo mesas de trabajo con los PRST sujetos a la obligación de reporte del modelo de separación contable detallada, con el objeto de poder identificar las diferencias que se estaban presentando en el reporte realizado por los diferentes operadores y de esta forma definir condiciones que fueran aplicables a todos los obligados.

**Nombre del proyecto: Reporte de Industria del Sector TIC 2016**

**Fecha de inicio:** 02/02/2017

**Objetivo del proyecto:** Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2016.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 76 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Estado actual del proyecto:** En el mes de junio de 2017 se publicó el sexto Reporte anual de Industria TIC, el cual contiene los indicadores de la industria de las TIC para el 2016 así como la evolución en aspectos de mercado de los servicios de telefonía, móvil, telefonía fija, acceso a Internet, televisión y sector postal. El reporte, el cual se desarrolló entre los meses de enero y junio de 2016, también cuenta con información estadística, de mercado, tendencias de las telecomunicaciones en el país, aspectos macroeconómicos y análisis de tallado de la industria, y para el año 2016 se realizó especial énfasis en los indicadores de satisfacción del usuario para lo cual se presentó un análisis que permitió responder la pregunta de ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con la prestación de los servicios TIC?

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Reporte de Industria del Sector TIC 2017**

**Fecha de inicio:** 02/02/2018

**Objetivo del proyecto:** Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2017.

**Estado actual del proyecto:** En el mes de julio de 2018 se publicó el séptimo Reporte anual de Industria TIC, el cual contiene los indicadores de la industria de las TIC para el 2017 así como la evolución en aspectos de mercado de los servicios de telefonía, móvil, telefonía fija, acceso a Internet, televisión y sector postal, tendencias de las telecomunicaciones en el país, y aspectos macroeconómicos y análisis de tallado de la industria. Para esta versión que fue elaborada entre los meses de febrero a julio de 2018, se elaboraron tres infografías que permitieron al lector poder identificar temas tales, como: el posicionamiento regional de Colombia, los indicadores de la Sociedad de la Información y la caracterización de la demanda de servicios postales, este último resultado de un estudio adelantado por la CRC durante el 2017. Adicionalmente, dentro del documento se trabajó como tema destacado el análisis de las cifras de portabilidad numérica móvil.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Indicadores para la medición de la Economía Digital**

**Fecha de inicio:** 01/05/2015

**Objetivo del proyecto:** Abordar la medición de la economía digital en Colombia y definir una metodología que permitirá medir su progreso en el tiempo, teniendo en cuenta que el proceso de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 77 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

transformación económica y social desencadenado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) representa cambios fundamentales para el desarrollo de los países y sitúa a la economía digital en un papel principal no solo para los sectores productivos sino también para los gobiernos, especialmente para aquellas entidades relacionadas con el Sector TIC.

**Estado actual del proyecto:** La definición de la metodología de medición fue el resultado de un ejercicio participativo con el objetivo que se ajustara a la realidad del país en términos de medición y desarrollo de la digitalización de la sociedad y los sectores económicos. Razón por la cual se desarrollaron una serie de actividades que permitieron interactuar con los diferentes actores involucrados y tener los aportes necesarios para definir los elementos y el alcance de la metodología de medición del país. El desarrollo de la actividad inició con la publicación en agosto de 2016 del documento "Hacia una medición de la economía digital en Colombia", cuyo aporte principal fue el marco conceptual propuesto por la OCDE (2014) en "Medición de la economía digital: una nueva perspectiva". Con este documento, las organizaciones públicas y privadas, el mundo académico y la sociedad civil fueron invitados a participar a través de una plataforma en línea, enviando sus comentarios y sugerencias. Posteriormente se adelantaron talleres con otras entidades gubernamentales y representantes de los diferentes sectores económicos, incluyendo algunos que no están directamente vinculados con el sector de las TIC, con el objetivo de identificar qué indicadores fueron medidos por cada sector, cómo se realiza y qué entidades son responsables de este proceso.

Una vez que se completaron las actividades participativas y la revisión de otros ejercicios de medición, se procedió a recopilar, analizar y refinar toda la información obtenida. Para la segunda mitad de 2017, se tenían más de 160 indicadores que abordaban diferentes temas y respondían a diferentes objetivos. En este escenario, se continuó un proceso de priorización, basado en la metodología Delphi, que llevó a la definición de una batería final de indicadores, el método de medición y otros elementos importantes para la metodología.

Finalmente en mayo de 2018 se publicó el documento "Metodología para la medición de la Economía Digital en Colombia" en el cual se definieron 4 dimensiones y 33 subdimensiones, que deben medirse con 128 indicadores, de los cuales Colombia tiene información de 96 indicadores, es decir, el 75% del

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 78 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

total contemplado, del 81,6% (78 indicadores) son producidos por entidades gubernamentales nacionales, el resto se obtuvo de organizaciones multilaterales como el Banco Latinoamericano de Desarrollo (CAF), el Banco Mundial (BM) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Monitoreo general del sector TIC**

**Fecha de inicio:** 03/02/2017

**Objetivo del proyecto:** Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analizar dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes servicios en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.

**Estado actual del proyecto:** Actividad continua.

Se ha adelantado la depuración de la información para el periodo 2012-2017, así como el cálculo de los indicadores de concentración y otras tendencias generales para la mayoría de los mercados. Se cuenta con un archivo de consulta disponible para toda la Entidad, en el cual además de las cifras se pueden identificar hechos relevantes para cada uno de los trimestres de análisis y notas aclaratorias de la información reportada por los PRST. Adicionalmente en el 2018 se realizó un ejercicio de proyección de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Centro de análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones**

**Fecha de inicio:** 01/01/2016

**Objetivo del proyecto:** Recolectar y analizar la información con que cuenta y contará la CRC en materia de calidad y relacionamiento de los operadores con los demás agentes del ecosistema, para de esta forma identificar las problemáticas, interpretaciones, opiniones, carencias y fortalezas de la regulación expedida por esta entidad en materia de calidad y protección de los derechos de los usuarios, y poder adoptar a futuro decisiones de desregulación en aquellas temáticas sobre las cuales el mismo mercado ha generado condiciones que permiten proceso de autorregulación.

**Estado actual del proyecto:** Actividad continua.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimiento	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 79 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

La Comisión adelantó los procesos de contratación para las mediciones de calidad de la experiencia y de percepción de los usuarios, el resultado de dichas mediciones es analizado por la CRC y presentado a los operadores para que a partir de dichos resultados estos últimos adelanten planes de mejora enfocados a ofrecer un mejor servicio a los usuarios. La información del resultado de medición de calidad de la experiencia se publica anualmente para conocimiento de los usuarios, a fin de que estos puedan conocer como es la calidad de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles en las diferentes regiones de Colombia.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto:** Portal de datos de la CRC - PostDATA

**Fecha de inicio:** 01/01/2018

**Objetivo del proyecto:** Contar con un portal de datos que permita la publicación de información relevante para el quehacer regulatorio, y a través del cual se pueda obtener realimentación por parte de los usuarios en referencia a los conjuntos de datos publicados.

**Estado actual del proyecto:** Actividad continua.

PostDATA cuenta con tres ejes principales Calidad, Mercados y Economía Digital donde en el año 2018 se publicó para acceso del público externo el resultado de las mediciones de calidad, el documento de medición de economía digital, el reporte de industria. Adicionalmente para acceso de los funcionarios de la CRC se publica el monitoreo del sector TIC y el dash board de análisis de la información de servicios fijos.

**Acto Administrativo:** No aplica.

## 2.2. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES

De otra parte, dentro de las actividades continuas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se pueden resaltar las siguientes:

### Estudio de caracterización de los grupos de valor

en el año 2017, se realizó un Estudio de Caracterización de los Públicos de Valor de la CRC. Mediante este estudio se efectuó un análisis y caracterización de los públicos de valor de la entidad, el cual permitió reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 80 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



de la población objetivo, lo que permitió ajustar la estrategia de comunicación y relacionamiento con el fin de responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener realimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad.

### **Atención a consultas, solicitudes y trámites**

Para el periodo comprendido entre el mes de diciembre de 2015 y el mes de diciembre de 2018, se recibieron en total 242.945 solicitudes, las cuales se atendieron en un tiempo medio de respuesta de 7,97 días hábiles. Lo anterior, evidencia una alta eficiencia de la CRC, ya que, según lo establecido por Ley, se tiene establecido que el tiempo de respuesta a cualquier solicitud es de 15 días hábiles.

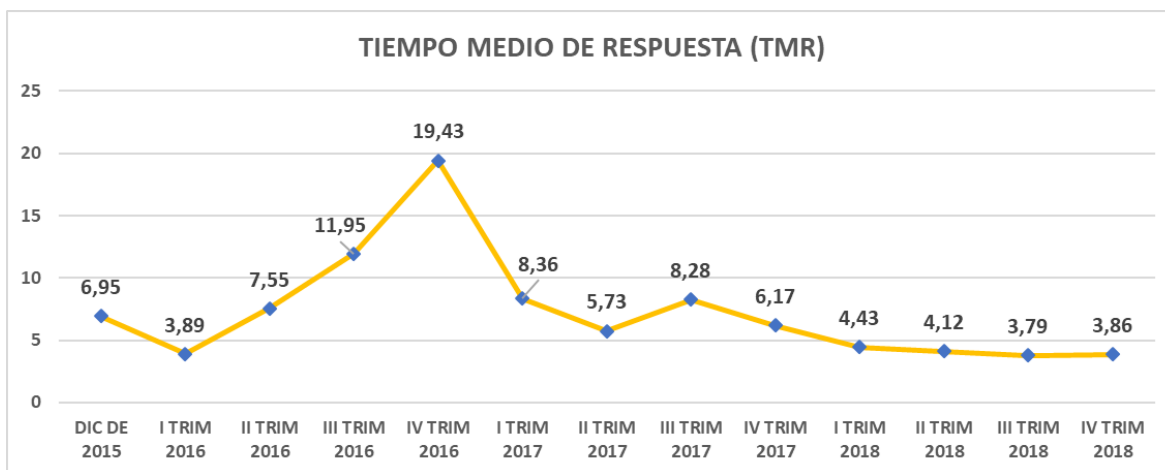
Ahora bien, para la evaluación de satisfacción del usuario, se realizaron encuestas teniendo como resultado una calificación promedio de 4,67 en una escala de cero (0) a cinco (5); obteniendo para cada canal de atención las siguientes calificaciones: Atención Personal: 4,69, Correo Electrónico y Correspondencia: 4,50, y Atención Telefónica: 4,82. En cuanto al Nivel de Satisfacción de Usuario es gratificante ver la percepción del ciudadano en cuanto a la atención que recibe de parte de esta entidad.

Lo anterior, se puede ver más detallado en las siguientes gráficas por cada trimestre:

### **TOTAL DE SOLICITUDES**

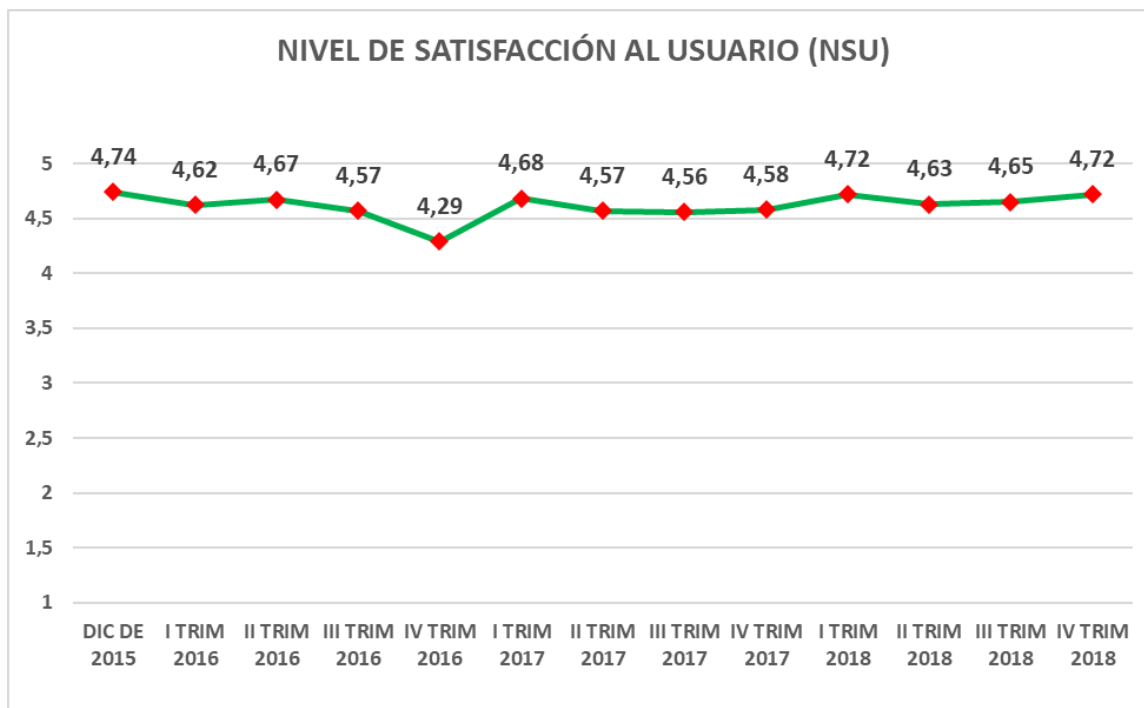
PERIODO	TOTAL
DIC DE 2015	517
I TRIM 2016	1.507
II TRIM 2016	1.916
III TRIM 2016	2.519
IV TRIM 2016	75.327
I TRIM 2017	32.876
II TRIM 2017	32.531
III TRIM 2017	30.453
IV TRIM 2017	17.062
I TRIM 2018	12.647
II TRIM 2018	15.737
III TRIM 2018	11.100
IV TRIM 2018	8.753
<b>TOTAL</b>	<b>242.945</b>

## TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA (TMR) PARA ATENDER ESTAS SOLICITUDES



## NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (NSU)

(Escala de Medición de 0 a 5)



Vale la pena mencionar que, en la consecución de estos resultados, durante el periodo que cubrió esta Dirección, el Proceso de Relacionamiento con Agentes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones dio inicio e implementó un proceso de constante fortalecimiento que ha involucrado la revisión de todos los procedimientos y un análisis del comportamiento del usuario-cliente de los servicios a cargo de este proceso (PQRS interpuestas contra operadores, solicitudes de información, conceptos, trámites de homologación de equipos terminales, numeración, entre otros) frente a las interacciones que llevan a cabo con la Comisión a través de los diversos canales de comunicación con los que cuenta esta entidad.

Durante la gestión de todo este periodo, se crearon y complementaron algunas herramientas de gestión en pro de lograr una mayor eficiencia en el proceso de elaboración de respuestas a los usuarios y se fijaron nuevas pautas para el aseguramiento de la calidad en las mismas.

Debido a la implementación del marco de la estrategia liderada por el Gobierno Nacional para combatir el hurto de equipos terminales móviles, la CRC identificó, a partir del diagnóstico adelantado durante el año 2016, que en las redes de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) se están utilizando equipos cuya marca y modelo no estaban homologados ante la CRC para su uso en las redes móviles del país.

Por lo anterior, la CRC implementó una serie de mecanismos para que el usuario pudiera postular su equipo terminal para que fuera homologado por oficio, para lo cual definió un procedimiento simplificado que permitió a todos los usuarios, hasta el 30 de abril de 2017, homologar el modelo de su equipo terminal móvil con miras a su regularización.

A partir del 1 de mayo de 2017, a través de campañas de sensibilización por parte de la CRC, se invitó a todos los usuarios, como persona natural, a homologar su equipo terminal móvil, tal como lo venían haciendo los fabricantes con el objeto de comercializar equipos terminales en el país.

La eliminación del pago de la homologación de un equipo terminal, sumado al desarrollo de las etapas de verificación y control derivadas de las medidas expedidas al amparo de la estrategia para la mitigación del hurto de equipos terminales móviles, trajo como consecuencia que el número de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 83 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

solicitudes de homologación recibidas por la CRC para todo el año 2017 aumentara con respecto al año 2016.

Una de las responsabilidades que tiene a cargo la CRC es la determinar estándares y certificados de homologación internacional y nacional de equipos, terminales, bienes y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones aceptables en el país. En virtud de esa competencia legal, corresponde a la Comisión efectuar la homologación de los equipos que se interconecten a la red de telecomunicaciones del Estado. Por lo anterior, para este periodo esta Comisión realizó la homologación de 5.113 terminales móviles, fijos y satelitales, discriminados de la siguiente forma: Móviles: 5.025, Fijos: 86 y Satelitales: 2.

En el último trimestre de 2017 hasta el mes de diciembre de 2018, la CRC contó con un Centro de Contacto, que tuvo como objetivo atender el gran número de las llamadas telefónicas que ingresaron a la entidad, para poder dar al usuario asesoría en cuanto al trámite de homologación de equipos terminales móviles, poder atender las quejas y peticiones de dispositivos bloqueados por hurto, falta de registro e IMEI´s duplicados, consultas referentes al Régimen de Protección a los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entre otros.

Finalmente, en el año 2018, la CRC tuvo como objetivo divulgar el Nuevo Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, para lo cual la Coordinación de Relacionamento con Agentes gestionó una serie de campañas de divulgación donde se posicionó en los siguientes espacios:

---

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 84 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

UBICACIONES	CANTIDAD	No. Personas
Ferias del Servicio al ciudadano	3	45
Bus SIC Bogota (Acompañamiento en días)	204 EN 19 LOCALIDADES	1.952
Bus SIC Nacional (Acompañamiento en días)	35 EN 70 CIUDADES Y MUNICIPIOS	513
Casa SIC Bogotá	12 CASAS	120
Casa SIC Nacional	11 CASAS	115
Socialización con Operadores	8 OPERADORES	96
Confevoctics	1	360
Confederación de Consumidores	1	120
NAIPS	7	175
Encuentro Vocales Secretaría de Habitat	4	160
Taller comunidades de televisión Comunitaria	1	35
Atención Cliente MINTIC	1	60
Encuentro con Vocales de Control	5	100
<b>TOTAL PERSONAS</b>		<b>3.851</b>

### **Comunicación externa**

Durante mi período como Director Ejecutivo, se continuó mejorando el proceso a través de una estrategia integral de comunicaciones externas e internas, que incluyó como novedad, tácticas digitales para impulsar las redes sociales de la entidad como uno de los principales canales de comunicación con los usuarios.

El objetivo de la estrategia ha sido fortalecer el posicionamiento de la CRC y, para ello, se estructuró un plan de comunicaciones que responde a las necesidades de información de los diferentes grupos de valor con base en cuatro acciones estratégicas (Posicionamiento, divulgación, interacción y participación/socialización) implementadas en los ámbitos externo, interno y digital, con un lenguaje sencillo, contenidos de interés y canales apropiados para cada grupo de valor.

### **Comunicados de Prensa y cápsulas Informativas:**

Durante desde el año 2016, la CRC elaboró y divulgó 96 comunicados de prensa y 64 cápsulas informativas, con el propósito de dar a conocer a los usuarios y grupos de valor los diferentes avances en los temas trabajados por la entidad. El detalle de esta información puede ser consultado en la página

web de la CRC, en la sección de prensa. Esta gestión permitió el posicionamiento de la CRC en el ámbito nacional, regional e internacional, se generaron noticias y se divulgó la información con efectividad a través de los diferentes medios.

Así mismo, la CRC realizó diferentes eventos de divulgación, dentro de los cuales se encuentran:

- El Taller Internacional de Telecomunicaciones (versión 11, 12 y 13)
- Anfitriones del Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones CLT 2017
- Foros de divulgación de las actividades regulatorias de la CRC
- Foro de Gobernanza de Internet
- Mesas de trabajo con los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, y una con los postales
- Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Facebook Live Homologación
- Taller sobre competencia y regulación en el Sector TIC junto con OCDE y SIC.
- Taller "El Futuro de la TV en las Américas" con UIT

**Cambio de imagen de la CRC:**

En el marco del 12º Taller Internacional de Regulación de la CRC, fue lanzada la nueva imagen corporativa, basada en una encuesta realizada en 2016.



Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 86 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## Comunicación Digital

### Página Web:



Es importante destacar que, durante este periodo, se mejoró el portal institucional, acorde con la Estrategia de Comunicación implementada y considerando aspectos de diseño para mejorar su visualización general y compatibilidad con dispositivos móviles (responsive).

Se realizaron actividades de mejora dentro del portal institucional tales como:

- Rediseño de botones y secciones de la página web.
- Desarrollo de Micrositios para campañas de comunicación específica.
- Desarrollo de Micrositios para propuestas especiales.

En concordancia con lo dispuesto por Gobierno en Línea, el portal de la CRC publica información específica para cada grupo de valor, sin restringir el acceso completo a la información.

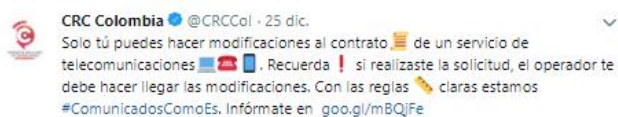
Durante el 2018, se trabajó para cumplir con la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 de Accesibilidad Web logrando la calificación AA que nos posiciona como una de las Entidades con página web accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 87 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

aprendizaje o neurológicas, permitiendo que pueden percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con nuestro sitio web.

### Redes Sociales:

Teniendo en cuenta que las Redes Sociales son uno de nuestros principales canales de comunicación con los usuarios de los servicios de comunicaciones replanteamos la estrategia digital en la que contenidos más sencillos y simples lograron mayor recordación en los usuarios.



La #EconomíaDigital debe convertirse en un motor de crecimiento económico y de mejora para la calidad de vida de los colombianos. Establecimos la hoja de ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital. #CRCTeCumple <https://t.co/KMqMxHLVqU>



Para la divulgación de campañas de comunicación, se mejoró la comunicación gráfica construyendo elementos tales como banners, micrositos, piezas gráficas y parrillas de contenido para redes sociales. Entre las campañas de comunicación externa más destacadas se encuentran: Campaña “Comunicados Como Es” ([www.comunicadoscomo.es.gov.co](http://www.comunicadoscomo.es.gov.co)) y Mediciones Calidad de servicios ([www.calidadtic.gov.co](http://www.calidadtic.gov.co))

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 88 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			





MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DESDE LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS 2017

**Diseño Gráfico:**

El desarrollo de piezas para redes sociales permitió impulsar los contenidos divulgados a través de este canal, logrando simplificar la información para el usuario final.

Así mismo, los documentos elaborados por la Entidad como el Estudio de Comercio Electrónico, la Hoja de Ruta y Guía Metodológica de la Economía Digital, la Hoja de Ruta Postal entre otros fueron diagramados con el propósito de mejorar su lectura y comprensión:

Estudios emitidos recientemente



Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	Página 89 de 188	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

### **Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones:**

Durante el periodo de análisis se adelantaron las siguientes actuaciones administrativas de carácter particular y concreto a cargo de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias:

<b>Número de Resolución</b>	<b>Epígrafe</b>	<b>Fecha</b>
<b>4853 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra las Resoluciones No. 033 del 12 de mayo de 2015 y 046 de fecha 30 de mayo de 2015, expedidas por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Caicedona (Valle del Cauca), por medio de las cuales se niega una solicitud de licencia de construcción en el Municipio de Caicedona (Valle del Cauca)	12/01/2016
<b>4854 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA MOVIL S.A. contra la Resolución No. 033 del 13 de mayo de 2015, expedida por la Secretaria de Planeación del Municipio de Palmar de Varela (Atlántico), por medio de la cual se niega una solicitud de licencia de construcción en el Municipio de Palmar de Varela (Atlántico)	12/01/2016
<b>4871 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por CENTENNIAL TOWERS COLOMBIA S.A.S. contra la Decisión de fecha 4 de noviembre de 2014, expedida por la Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial de la Alcaldía de La Paz - Cesar, por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto contra la Decisión de fecha 20 de agosto de 2014 del mismo despacho.	3/02/2016
<b>4873 de 2016</b>	Por la cual se fijan condiciones de acceso y uso de la infraestructura de telecomunicaciones de propiedad de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., por parte de LEVEL 3 COLOMBIA S.A. . Expediente No. 3000-4-2-478	10/02/2016
<b>4874 de 2016</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCOLOMBIA S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO CAJA SOCIAL S.A., CITIBANK-COLOMBIA S.A., BANCO DE BOGOTÁ S.A., AV VILLAS S.A. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL contra la Resolución CRC 4780 de 2015	10/02/2016
<b>4878 de 2016</b>	Por lo cual se resuelve la solicitud de revocatoria directa de la Resolución 4786 de 2015 "Por la cual se suspenden los efectos del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones".	18/02/2016
<b>4880 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de AVANTEL S.A.S. En lo relacionado con el suministro de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se fijan las condiciones en que debe ser suministrada dicha instalación esencial en la Oferta Básica de Interconexión de AVANTEL S.A.S.	22/02/2016
<b>4881 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de la empresa UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones del acceso y la interconexión.	22/02/2016
<b>4882 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. ESP.	22/02/2016

<b>4883 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB en lo relacionado con el suministro de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se fijan las condiciones a ser suministradas sobre dicha instalación esencial en la Oferta Básica de Interconexión de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P - ETB	22/02/2016
<b>4884 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de ENERGÍA INTEGRAL ANDINA S.A.	22/02/2016
<b>4885 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de LEVEL 3 COLOMBIA S.A. y se fijan condiciones de acceso y la interconexión.	22/02/2016
<b>4888 de 2016</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre TELMEX COLOMBIA S.A. y las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI-EMCALI- E.I.C.E. S.A. E.S.P., por la compartición de los costos de interconexión y se archiva una actuación administrativa	8/03/2016
<b>4889 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra "Acto Administrativo que resuelve el recurso de apelación interpuesto contra el OFICIO/DUCH 0118 expedido por la Dirección Técnica de Diseño y Desarrollo Urbano de Chiquinquirá - Boyacá, el cual resuelve negar la solicitud de remisión del recurso de Apelación a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC) y en su defecto remito el recurso al despacho del Secretario de Planeación Municipal, el cual confirma el acto administrativo OFICIO /DUCHO118"	8/03/2016
<b>4893 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	16/03/2016
<b>4894 de 2016</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - de la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS ERT S.A. E.S.P.	16/03/2016
<b>4895 de 2016</b>	Por medio de la cual se niegan las pretensiones del recurso de reposición con subsidio de apelación interpuesto por QMC TELECOM COLOMBIA SAS contra la Resolución No. 163 del 12 de agosto de 2015, expedida por la Secretaria de Planeación y Obras Públicas del municipio de Neira - Caldas, por medio de la cual se reitera un concepto desfavorable para el proyecto denominado CAD_NRA001_NEIRA a desarrollarse en el predio ubicado en la Carrera 8 No. 9 - 32 del municipio de Neira- Caldas	28/03/2016
<b>4904 de 2016</b>	Por la cual se rechaza por improcedente la solicitud de fijación de condiciones de acceso presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra COLOMBITRADE S.A.S	11/04/2016
<b>4905 de 2016</b>	Por la cual se rechaza por improcedente la solicitud de fijación de condiciones de acceso presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.	11/04/2016
<b>4906 de 2016</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre TELMEX COLOMBIA S.A. y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P.	11/04/2016
<b>4907 de 2016</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre TELMEX COLOMBIA S.A. y la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P.	11/04/2016
<b>4908 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación unilateral de los contratos No. MSA-INTERCONEX -25-0509 del 24 de julio de 2009 y No. MSA-22-0509 del 17 de junio de 2009 suscritos entre METROTEL S.A. E.S.P. y AT NETWORK S.A. E.S.P.	11/04/2016
<b>4909 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A y AVANTEL S.A.S. en relación con la provisión por parte de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para el servicio de Datos de AVANTEL S.A.S.	11/04/2016

<b>4910 de 2016</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (ran)	11/04/2016
<b>4911 de 2016</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (ran)	11/04/2016
<b>4912 de 2016</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre AVANTEL S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (ran)	11/04/2016
<b>4915 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa de ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. respecto del conflicto surgido con CABLE VISIÓN SARAVERENA y se archiva una actuación administrativa	12/04/2016
<b>4916 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa de ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. respecto del conflicto surgido con ASOCIACIÓN DE VICTIMAS DESPLAZADAS DE PUERTO RONDON y se archiva una actuación administrativa	12/04/2016
<b>4917 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa de ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. respecto del conflicto surgido con TV SATÉLITE ARAUCA LTDA y se archiva una actuación administrativa	12/04/2016
<b>4918 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa de ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. respecto del conflicto surgido con SATELVISIÓN LTDA y se archiva una actuación administrativa	12/04/2016
<b>4919 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa de ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. respecto del conflicto surgido con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y se archiva una actuación administrativa	12/04/2016
<b>4920 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa de ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. respecto del conflicto surgido con CABLE TAME S.A.S y se archiva una actuación administrativa	12/04/2016
<b>4931 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. Contra el oficio No. 1,14,3-5-5295 expedido por la Asesora de Planeación de la Alcaldía de Tunja	28/04/2016
<b>4933 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación unilateral del contrato No. MSA-INTER-95-1108 del 18 de diciembre de 2008 suscrito entre METROTEL S.A. E.S.P. y la COMPAÑÍA COLOMBIA DE TELÉFONOS DE TECNOLOGÍA S.A. E.P.S.	28/04/2016
<b>4934 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación, por mutuo acuerdo, de contrato de interconexión indirecta suscrito entre los proveedores de TPBCLD COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P.	28/04/2016
<b>4946 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa PEOPLENET COLOMBIA S.A.S. respecto del posible conflicto surgido con AVANTEL S.A.S. y se archiva una actuación administrativa	18/05/2016
<b>4949 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra la decisión administrativa 220.350.1-2054 y el recurso de queja contra la Resolución 389 de 2015, expedida por el Alcalde del Municipio de Rodanillo - Valle, "Por medio del cual se resuelve un recurso"	20/05/2016
<b>4957 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa PEOPLENET COLOMBIA S.A.S. respecto del posible conflicto surgido con COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y se archiva una actuación administrativa	3/06/2016

<b>4958 de 2016</b>	Por medio de la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la empresa PEOPLET COLOMBIA S.A.S. respecto del posible conflicto surgido con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. y se archiva una actuación administrativa	3/06/2016
<b>4959 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra el Oficio S.P.M. 15-5039 del 16 de diciembre de 2015, expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Manizales, por medio del cual se negó la solicitud de permiso o licencia de ubicación de una estación de telecomunicaciones	3/06/2016
<b>4962 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión por mutuo acuerdo entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P.	8/06/2016
<b>4963 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la interconexión indirecta entre TELMEX COLOMBIA S.A. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	8/06/2016
<b>4964 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre CONMUDATA S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y solicitud de autorización para la terminación presentada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., respecto de la interconexión entre su red de TPBC y la red de TPBCLD de CONMUDATA S.A. E.S.P.	8/06/2016
<b>4969 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por TORRES ANDINAS SAS contra la resolución No. 0143 de 2014, expedida por la Secretaria de Planeación Municipal de Montería (Córdoba), por medio del cual se ordena el desmonte de la antena ubicada en la Manzana 6 lote 9 del Barrio Mogambo de Montería	14/06/2016
<b>4980 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por PEOPLET COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución CRC 4946 de 2016	18/07/2016
<b>4981 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la decisión administrativa 1149.9.138.2015 expedida por la Secretaría de Planeación Territorial de la Alcaldía de Palmira - Valle del Cauca, por medio de la cual se niega el recurso de apelación interpuesto contra el Acto Administrativo No. 1149.15.1.1481 por medio del cual se da respuesta a la solicitud de permiso para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones - Proyecto El Trébol	18/07/2016
<b>4982 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. 1.14.3.3-6-6067 expedido por la Oficina Asesora de Planeación de la Alcaldía de Tunja	18/07/2016
<b>4984 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación por TORRES ANDINAS SAS contra el Oficio SMP 2337-15 del 16 de octubre de 2015, expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Calarcá (Quindío), por medio del cual se niega la autorización para la instalación de una torre de comunicaciones en el Municipio de Calarcá (Quindío)	21/07/2016
<b>4985 de 2016</b>	Por medio de la cual se rechaza un recurso de Apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra el oficio de fecha 30 de septiembre de 2015, expedido por la Dirección de Planeación y Obras Públicas del Municipio de Garzón - Huila, por medio del cual se abstuvo de conceder los permisos de instalación de una estación de comunicaciones	21/07/2016



<b>4989 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la decisión administrativa 1149,9,134-2015 expedida por la Secretaría de Planeación Territorial de la Alcaldía de Palmira - Valle del Cauca, por medio de la cual se niego el recurso de apelación interpuesto contra el Acto Administrativo No. 1149,9,112 por medio del cual la Secretaria de Planeación de Palmira da respuesta a la radicación del Plan de Expansión - Búsquedas futuras Municipio de Palmira (Valle) para el despliegue de infraestructura de Telecomunicaciones	8/08/2016
<b>4990 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la decisión administrativa 1149,9,138-2015 expedida por la Secretaría de Planeación Territorial de la Alcaldía de Palmira - Valle del Cauca, por medio de la cual se niega el recurso de apelación interpuesto contra el Acto Administrativo No. 1149,15,1,1481 por medio del cual se da respuesta a la solicitud de permiso para instalación de infraestructura de Telecomunicaciones - Proyecto Las Mercedes	8/08/2016
<b>4993 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución 4909 de 2016	11/08/2016
<b>4994 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por CONMUDATA S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4964 de 2016	11/08/2016
<b>4995 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P - ETB contra la Resolución CRC 4790 de 2015	11/08/2016
<b>4996 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 4910 de 2016	11/08/2016
<b>4997 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 4911 de 2016	11/08/2016
<b>4998 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 4912 de 2016	11/08/2016
<b>4999 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB S.A. E.S.P.	11/08/2016
<b>5000 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P y AVANTEL S.A.S. en relación con la solicitud de que AVANTEL S.A.S. constituya a su favor una garantía que cubra obligaciones de pago relacionadas con el servicio de Roaming Automático Nacional	11/08/2016
<b>5003 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la decisión administrativa 1149.9.138.2015 expedida por la Secretaría de Planeación Territorial de la Alcaldía de Palmira - Valle del Cauca, por medio de la cual se niega el recurso de apelación interpuesto contra el Acto Administrativo No. 1149.15.1.1481 por medio del cual se da respuesta a la solicitud de permiso para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones - Proyecto Caicelandia, Urbanización Las Flores	22/08/2016
<b>5004 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la decisión administrativa 1149.9.140.2015 expedida por la Secretaría de Planeación Territorial de la Alcaldía de Palmira - Valle del Cauca, por medio de la cual nose concede el recurso de apelación interpuesto contra el Acto Administrativo No. 1149.15.1.1481 por medio del cual se da respuesta a la solicitud de permiso para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones - Proyecto Ciudad del Campo	22/08/2016

<b>5006 de 2016</b>	Por medio de la cual se rechaza un recurso de Apelación interpuesto por MARCOIN SAS empresa contratista de QMC TELECOM COLOMBIA SAS contra el oficio de fecha 24 de septiembre de 2015, expedido por el Secretario de Planeación de Bello, Antioquia, por medio del cual se abstuvo de conceder los permisos de instalación de una estación de telecomunicaciones en Bello - Antioquia	26/08/2016
<b>5020 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la interconexión indirecta entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A. E.S.P y SYSTEM NETWORKS S.A. E.S.P	22/09/2016
<b>5021 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4873 de 2016, Expediente No. 3000-4-2-478	22/09/2016
<b>5022 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en relación con el suministro de la facilidad "Check IMEI ", en el marco de la relación de acceso y uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional	22/09/2016
<b>5023 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P, en relación con la provisión por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional a AVANTEL S.A.S.	22/09/2016
<b>5035 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio del 12 de enero de 2016, expedido por la Secretaria de Planeación de Ariguaní - Magdalena, por medio del cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto contra la negativa para la instalación de una estación de telecomunicaciones contenida en el Oficio del 23 de diciembre de 2015 del mismo despacho	25/10/2016
<b>5036 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la Resolución No. 097 de 2016, expedida por el Alcalde Municipal de Villa del Rosario (Norte de Santander), por medio del cual se confirma el desmonte de la antena ubicada en la Calle 4 No. 5- 36 del Barrio Fátima del Municipio de Santander	25/10/2016
<b>5037 de 2016</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por NMS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. 1.14.3.3.6-6068 expedido por la Oficina Asesora de Planeación de la Alcaldía de Tunja	26/10/2016
<b>5039 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de imposición provisional de acceso, uso e interconexión solicitada por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. para su red RTPBCL de UNE, respecto de la red RTPBCL de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. E.S.P.	3/11/2016
<b>5042 de 2016</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre TRANZA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., relacionada con el acceso para la provisión de contenidos y aplicaciones a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD por sus siglas en inglés)	8/11/2016
<b>5043 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4999 de 2016.	8/11/2016
<b>5044 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5000 de 2016, expediente No. 3000-92-526.	8/11/2016
<b>5045 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la modificación del acuerdo de interconexión directa entre COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES E.S.P.	8/11/2016

<b>5046 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización por mutuo acuerdo de la relación de interconexión entre COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.	8/11/2016
<b>5047 de 2016</b>	Por la cual se autoriza una desconexión derivada de la finalización de la operación móvil virtual de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., basada en el acceso a la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.	8/11/2016
<b>5052 de 2016</b>	Por medio de la cual se acepta desistimiento al recurso de apelación interpuesto por MARCOIN S.A.S. contra el acto administrativo 974 del 02 de octubre de 2015 expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Guarne (Antioquia) por medio del cual se niega permiso para la instalación de estación de telecomunicaciones en el municipio de Guarne	21/11/2016
<b>5053 de 2016</b>	Por medio de la cual se acepta desistimiento al recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el acto administrativo 00000041 del 29 de enero de 2016 expedido por la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo de Chaparral (Tolima) por medio del cual se declara improcedente el recurso de apelación ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones y concede recurso de apelación ante el Alcalde Municipal de Chaparral - Tolima	21/11/2016
<b>5054 de 2016</b>	Por la cual se asignan recursos de identificación asociados a las redes y los servicios de Televisión Radiodifundida Digital Terrestre - TDT a RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC	23/11/2016
<b>5069 de 2016</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de revocatoria directa de la Resolución 4907 de 2016 "por la cual se resuelve un conflicto entre TELMEX COLOMBIA S.A. y la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P.	21/12/2016
<b>5070 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5022 de 2016	21/12/2016
<b>5071 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5023 de 2016	21/12/2016
<b>5072 de 2016</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por LEVEL 3 COLOMBIA S.A. contra la Resolución CRC 5021 de 2016, Expediente No. 3000-4-2-478	21/12/2016
<b>5073 de 2016</b>	Por medio de la cual se decide sobre el recurso de apelación contra el oficio No. 1011 -2016 10527 del 15 de marzo de 2016 dentro del trámite administrativo adelantado por NMS TOWRS DE COLOMBIA S.A.S.	21/12/2016
<b>5077 de 2016</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa parcial de la Resolución 5038 de 2016	29/12/2016
<b>5095 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5024 de 2016	8/02/2017
<b>5096 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido en relación con la interconexión entre la red TPBCL/LD de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y la red móvil de AVANTEL S.A.S. y la red RTPBCL de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y la red RTPBCLD de AVANTEL LD S.A. E.S.P.	8/02/2017
<b>5097 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en relación con la interconexión entre sus redes	8/02/2017
<b>5100 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por la ciudadana ANDREA CATALINA VELÁSQUEZ MÉNDEZ, en calidad de tercero, contra la Resolución No. 768 de 2016 expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá	9/02/2017



<b>5105 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución 902 del 24 de junio de 2016, expedida por la Subsecretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C., por medio de la cual se negó la solicitud de permiso de ubicación de una estación de telecomunicaciones	16/02/2017
<b>5112 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por DIEGO BOLÍVAR SERRATO, contra la Resolución No. 1235 del 29 de agosto de 2016, expedida por la Subsecretaría de Planeación Territorial	24/02/2017
<b>5114 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX COLOMBIA S.A. contra la Resolución CRC 5098 de 2017	1/03/2017
<b>5130 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el ciudadano EDGAR ORTÍZ ORTÍZ, contra la Resolución No. 1047 de 2016 expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá	25/04/2017
<b>5131 de 2017</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra los oficios 210-02-55-077 de diciembre 14 de 2015 y 210.55.188 del 31 de marzo de 2015 (sic) y se rechaza el recurso de queja contra la resolución DAP 210.57.001 del 16 de marzo de 2016, expedidas por el Departamento Administrativo de Planeación del Municipio de Zarzal (Valle)	25/04/2017
<b>5135 de 2017</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación por mutuo acuerdo de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y el GRUPO TELINTEL S.A. E.S.P.	28/04/2017
<b>5141 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Oficio 0835-16 de 4 de abril de 2016, expedido por la Oficina Asesora de Planeación del municipio de Piedecuesta - Santander, por medio del cual dio respuesta de permiso de instalación de una torre de comunicaciones en el predio ubicado en el Calle 4 No. 12 A - 24 del mismo municipio	5/05/2017
<b>5142 de 2017</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para el cambio de operador de tránsito en la interconexión indirecta establecida entre la RTPCLD de TELMEX COLOMBIA S.A. y las redes de TPBCL/LE de diferentes Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	10/05/2017
<b>5147 de 2017</b>	Por la cual se autoriza una terminación del acuerdo de interconexión entre la red de telecomunicaciones de AVANTEL S.A.S. y la red TPBCL/LE de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en la ciudad de Medellín	23/05/2017
<b>5149 de 2017</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución No. 0015 del 10 de marzo de 2016, expedida por la Oficina Asesora de Planeación del Municipio de Valledupar (Cesar).	2/06/2017
<b>5152 de 2017</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por AVANTEL S.A.S. y AVANTEL LD S.A.S. E.S.P. contra la Resolución CRC 5096 de 2017	8/06/2017
<b>5153 de 2017</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P.	8/06/2017
<b>5155 de 2017</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión a la que hace referencia el contrato de servicios de tránsito No. VPGC-09254-2008 suscrito entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y MAS COMUNICACIONES IP S.A. E.S.P. - EN LIQUIDACIÓN	8/06/2017
<b>5156 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve un conflicto entre REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA, BANCO DE OCCIDENTE y BANCO CAJA SOCIAL S.A. por una parte, y COLOMBA MÓVIL S.A. E.S.P.	8/06/2017

<b>5160 de 2017</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución No. 0368 expedida por la Secretaría de Control Urbano y Espacio Público de la ciudad de Barranquilla	16/06/2017
<b>5163 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. -ETB contra la Resolución CRC 4999 de 2016	28/06/2017
<b>5173 de 2017</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso e interconexión entre la red de TPBCL/LE de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP. y la RTPBCLD de COMVOZ COMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	21/07/2017
<b>5174 de 2017</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la interconexión entre las redes de TPBCL de AVANTEL y TELMEX COLOMBIA S.A.	21/07/2017
<b>5189 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra el acto ficto presunto expedido por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del Municipio de Soacha	17/08/2017
<b>5191 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. 100,14,02,346 del 10 de agosto de 2016, por el cual se rechaza el recurso de apelación en contra del Oficio No. 200.14.02.0127 del 04 de julio de 2016, expedido por el Alcalde Municipal de Santiago de Tolú (Sucre)	22/08/2017
<b>5192 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra el Acto Administrativo Oficio Externo SPVD No. 2477 de 2015 del 25 de agosto de 2016, expedido por la Secretaría de Planeación, Vivienda y Desarrollo del Municipio de Restrepo - Valle	22/08/2017
<b>5215 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P. contra la Resolución CRC 5153 de 2017	6/09/2017
<b>5216 de 2017</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCOLOMBIA S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO CAJA SOCIAL S.A. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5156 de 2017	6/09/2017
<b>5217 de 2017</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A. y BANCO CAJA SOCIAL S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	13/09/2017
<b>5218 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por la ciudadana ANA VICTORIA ALVARADO MAYORGA, en calidad de tercero, contra la Resolución No. 068 de 2017 expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá.	14/09/2017
<b>5219 de 2017</b>	Por la cual se asignan dos (2) códigos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA	14/09/2017
<b>5237 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 003 del 13 de marzo de 2015 expedida por el Secretario de Planeación Municipal de la Secretaría de Planeación de Salento, por medio de la cual se negó la solicitud de permiso de ubicación de una estación de telecomunicaciones	25/09/2017
<b>5238 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 004 del 13 de marzo de 2015 expedida por el Secretario de Planeación Municipal de la Secretaría de Planeación de Salento, por medio de la cual se negó la solicitud de permiso de ubicación de una estación de telecomunicaciones	25/09/2017

<b>5239 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 00050 del 13 de marzo de 2017 y, por el cual se resuelve el recurso de apelación en contra del Acto Administrativo No. 1011-2017-005687 del 03 de febrero de 2017, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué (Tolima)	25/09/2017
<b>5240 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 00051 del 13 de marzo de 2017 y, por el cual se resuelve el recurso de apelación en contra del Acto Administrativo No. 1011-2017-005688 del 03 de febrero de 2017, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué (Tolima)	25/09/2017
<b>5259 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por los ciudadanos VIVIANA SALAZAR VILLALOBOS y HUGO FERNANDO JURADO BAEZ, contra la Resolución No. 563 de 2017, expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.	25/10/2017
<b>5269 de 2017</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P., respecto de la solución de la controversia surgida con la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. sobre la definición de las condiciones de la relación de interconexión entre las redes de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL) y larga distancia internacional (LDI) de la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y la red móvil PCS de la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.	16/11/2017
<b>5270 de 2017</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P., respecto de la solución de la controversia surgida con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. sobre la definición de las condiciones de la relación de interconexión entre las redes de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL) y local extendida (TPBCL) de la empresa ARIA TEL y las redes de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL) y local extendida (TPBCL) de la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	16/11/2017
<b>5271 de 2017</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	21/11/2017
<b>5279 de 2017</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO CAJA SOCIAL S.A. contra la Resolución CRC 5217 de 2017	4/12/2017
<b>5280 de 2017</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A. y AVANTEL S.A.S.	4/12/2017
<b>5284 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el Oficio No. 100.14.02.345 del 10 de agosto de 2016, por el cual se rechaza el recurso de apelación en contra del Oficio No. 100.14.02 del 03 de junio de 2016, expedido por el Alcalde Municipal de Santiago de Tolú (Sucre)	18/12/2017
<b>5285 de 2017</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el Oficio DDF-059-15 expedido por el Departamento Administrativo Área de Planeación Corporativa y Ciudad de San José de Cutatá	18/12/2017
<b>5301 de 2018</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COMUNICACIONES CELULAR COMCEL S.A. y se fijan las condiciones de acceso y de la interconexión	25/01/2018
<b>5302 de 2018</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión	25/01/2018
<b>5303 de 2018</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de AVANTEL S.A.S y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión	25/01/2018

<b>5304 de 2018</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión	25/01/2018
<b>5320 de 2018</b>	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., LEVEL 3 COLOMBIA S.A., TELMEX COLOMBIA S.A. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., COLUMBUS NETWORKS DE COLOMBIA LTDA, INTERNEXA S.A. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	21/02/2018
<b>5325 de 2018</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. por la suscripción del acuerdo de compartición de uso de infraestructura de energía eléctrica y se archiva una actuación administrativa	5/03/2018
<b>5326 de 2018</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y la EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACIFICO S.A E.S.P. por la compartición de infraestructura de energía eléctrica.	5/03/2018
<b>5331 de 2018</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución No. 003 expedida por la Oficina Asesora de Planeación Municipal - Alcaldía de Valledupar	14/03/2018
<b>5333 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIATEL S.A.S. E.S.P. contra la Resolución CRC 5269 de 2017	23/03/2018
<b>5334 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE TELECOMUNICACIONES S.A. contra la Resolución CRC 5270 de 2017	23/03/2018
<b>5335 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. contra la Resolución CRC 5271 de 2017	23/03/2018
<b>5336 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y TELMEX COLOMBIA S.A.	23/03/2018
<b>5338 de 2018</b>	Por la cual se autoriza una terminación definitiva por mutuo acuerdo de la relación de acceso entre la <i>COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P.</i> y <i>COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.</i>	23/03/2018
<b>5357 de 2018</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de las Resoluciones No. 049 del 2017 expedida por la Secretaría de Control Urbano y Espacio Público del D.E.I.P. de Barranquilla y No. 0122 de 2017 expedida por la Secretaría Jurídica del D.E.I.P. de Barranquilla	30/04/2018
<b>5358 de 2018</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por BTS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra el acto administrativo 0381 expedido por la Secretaría Jurídica de Barranquilla	30/04/2018
<b>5364 de 2018</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA., contra la Resolución No. 1490 de 2017, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, por medio de la cual se negó el permiso para la instalación de una antena de telecomunicaciones	11/05/2018
<b>5369 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (antes OCCEL S.A.) y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en relación con la determinación del valor por concepto de cargos de acceso	21/05/2018
<b>5370 de 2018</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de solución de conflicto presentada entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y la EMPRESA DE	21/05/2018

TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. relacionada con la determinación del valor que por concepto de cargos de acceso		
<b>5371 de 2018</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de solución del conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (antes OCCEL S.A.) y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en relación con la determinación del valor por concepto de cargos de acceso	21/05/2018
<b>5375 de 2018</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra el acto administrativo 1010-2017-77441 expedido por la Secretaría de Planeación de Ibagué	28/05/2018
<b>5378 de 2018</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por la FUNDACIÓN REHABILITACIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA RIE, contra la Resolución No. 0120 expedida por la Secretaría de Planeación de Rionegro	1/06/2018
<b>5379 de 2018</b>	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Decisión No. 002 de 2017, expedida por el Inspector de Policía del Municipio de Bojacá	5/06/2018
<b>5395 de 2018</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de un recurso de apelación interpuesto por la empresa TORRES UNIDAS INFRAESTRUCTURA COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2085 de 2017, expedida por la Subsecretaría Distrital de Planeación Territorial de Bogotá	26/06/2018
<b>5400 de 2018</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA., contra el Oficio 20171910487141 expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Popayán	9/07/2018
<b>5403 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 5301 de 2018 (OBIS)	11/07/2018
<b>5404 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5302 de 2018 (OBIS)	11/07/2018
<b>5410 de 2018</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación por mutuo acuerdo de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. e INTELNETWORK COLOMBIA S.A.S. E.S.P.	23/07/2018
<b>5411 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX COLOMBIA S.A., contra la Resolución CRC 5336 de 2018	23/07/2018
<b>5412 de 2018</b>	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. por el cobro del servicio de coubicación	23/07/2018
<b>5413 de 2018</b>	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P. relacionado con el esquema de cobro de cargos de acceso entre redes locales para el tráfico local-local de dichas empresas	23/07/2018
<b>5414 de 2018</b>	Por la cual se resuelve los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5369 de 2018	23/07/2018
<b>5415 de 2018</b>	Por la cual se resuelve los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5370 de 2018	23/07/2018
<b>5416 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 5371 de 2018	23/07/2018



<b>5417 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5303 del 25 de enero de 2018	30/07/2018
<b>5418 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5304 de 2018	30/07/2018
<b>5419 de 2018</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de un recurso de queja interpuesto por la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra del Oficio No. 27613 expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Ibagué	30/07/2018
<b>5433 de 2018</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de acceso e interconexión	28/08/2018
<b>5532 de 2018</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra el acto administrativo de radicado 20180018001582 expedido por la Secretaria de Planeación de Anapoima	23/10/2018
<b>5534 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. por el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional provista por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	2/11/2018
<b>5535 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	2/11/2018
<b>5536 de 2018</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	2/11/2018
<b>5537 de 2018</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de solución de controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (antes CELCARIBE S.A.) y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (2006-2008)"	2/11/2018
<b>5538 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5464 de 2018	2/11/2018
<b>5545 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5492 de 2018	15/11/2018
<b>5546 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5498 de 2018	15/11/2018
<b>5547 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5516 de 2018	15/11/2018
<b>5570 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5413 de 2018, Expediente No. 3000-92-548"	11/12/2018
<b>5571 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de SMS	11/12/2018
<b>5572 de 2018</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de Larga Distancia Internacional saliente	11/12/2018
<b>5573 de 2018</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de interconexión directa No. 1-4116563263, suscrito entre CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES	11/12/2018
<b>5574 de 2018</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de interconexión directa denominado MSA Interconexión 71-0415, suscrito entre CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. y METROTEL S.A. E.S.P.	11/12/2018

<b>5590 de 2019</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre CREDIBANCO S.A. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.	10/10/2019
<b>5591 de 2019</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de llamadas de voz móvil y mensajes de texto SMS	10/10/2019
<b>5592 de 2019</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. e INFRAESTRUCTURA CELULAR S.A. E.S.P., relacionado con el tráfico cursado en la red de Larga Distancia Internacional (LDI) de INFRACEL y terminado en los usuarios de AVANTEL	10/10/2019
<b>5593 de 2019</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y TELMEX COLOMBIA S.A., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de Larga Distancia Internacional, cursado en la red de TELMEX COLOMBIA S.A. y terminadas en usuarios de la red de AVANTEL	10/10/2019
<b>5594 de 2019</b>	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	10/10/2019
<b>5595 de 2019</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de solución de la controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.S.P. (2002-2006)	10/10/2019
<b>5596 de 2019</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (Antes CELCARIBE S.A.) y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la resolución CRC 5537 de 2018	10/10/2019
<b>5597 de 2019</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre las empresas COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., sobre la prestación de servicios de Roaming Automático Nacional en sitios no solicitados y la tarifa de Roaming Automático Nacional para sitios aledaños	10/10/2019
<b>5598 de 2019</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P y TELMEX COLOMBIA S.A., por el suministro de instalaciones esenciales de áreas y energía	10/10/2019

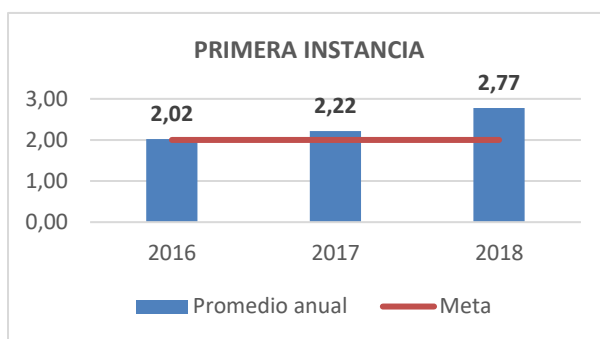
**Tabla 1. Actuaciones administrativas de carácter particular y concreto Enero 2016 – hasta las aprobadas en Sesión de Diciembre de 2018**

Durante el periodo de análisis de las actuaciones administrativas adelantadas, se procedió a la medición de los indicadores (i) tiempo promedio de solución de controversias en primera instancia, con una meta de dos meses, eliminando de la medición los periodos en los que la actuación o bien se encuentra suspendida, está en etapa de mediación o probatoria cuando se requiere de la remisión de información de parte de los proveedores y (ii) tiempo promedio de solución de controversias en segunda instancia con una meta de dos meses, eliminando el periodo probatorio, de tenerse dicha etapa en el trámite de recurso. Dado que el indicador corresponde a la gestión de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias, los tiempos de duración de las actuaciones se miden desde su inicio, hasta

la fecha de su aprobación por el Comité de Comisionados para ser presentado ante la Sesión de Comisión. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

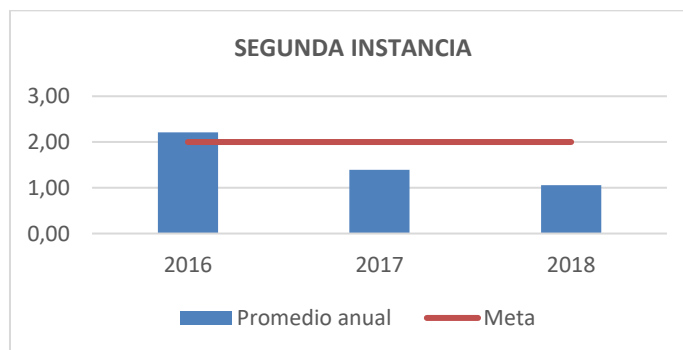
#### PRIMERA INSTANCIA

	1 Q	2Q	3Q	4Q	Promedio anual	Meta
<b>2016</b>	2,2	2,2	2,3	1,4	2,02	2
<b>2017</b>	2,9	1,74	2,36	1,87	2,22	2
<b>2018</b>	0,76	6,02	1,54		2,77	2



#### SEGUNDA INSTANCIA

	1 Q	2Q	3Q	4Q	Promedio anual	Meta
<b>2016</b>	2,6			1,82	2,21	2
<b>2017</b>	2,33	0,76	1,42	1,07	1,40	2
<b>2018</b>	1,65		0,46		1,06	2





Así mismo, se adelantó la actividad de defensa jurídica de la Comisión ante los diferentes tribunales y Cortes en los siguientes procesos judiciales:

No.	No. Proceso	PROCESOS JUDICIALES POR MEDIO DE CONTROL	Identificación del demandante	Objeto de la pretensión de litis	ESTADO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
1	2001 -069	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ORBITEL S.A. ESP	Que se declaren responsables las entidades demandadas por no haber establecido el porcentaje de la póliza que constituyeron los operadores de larga distancia, por concepto de responsabilidad civil extracontractual.	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO - 21 SEPTIEMBRE DE 2015
2	2003-1005	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 632 de 2003 y 756 de 2006 - (Dimensionamiento)	FALLO II INSTANCIA	AUTO CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN
3	2003-391 y 2003-411 (acumulados)	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso por capacidad)	FALLO II INSTANCIA	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015
4	2004-173	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 728 de 2003 y 825 de 2003	FALLO II INSTANCIA	AUTO DECLARA NULIDAD PROCESAL
5	2004-205	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 663 de 2003 y 822 de 2003	FALLO II INSTANCIA	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN
6	2004-310	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	UNITEL S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 831 de 2003 y 913 de 2003	FALLO II INSTANCIA	AUTO NEGÓ SOLICITUD DE AUDIENCIA PÚBLICA

7	2005-1152	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1148 de 2005 y 1139 e 2005	FALLO II INSTANCIA	AUTO CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN
8	2006-215	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELECOM S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1295 de 2005 y 1346 de 2005	FALLO II INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO 16 SEPTIEMBRE DE 2013
9	2006-328	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res 1305 de 2005 y 1375 de 2005	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO 18 DE ABRIL DE 2016
10	2006-561	ACCION DE GRUPO	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS (AVANTEL)	Res 1296 de 2005. Acción de Grupo.	ETAPA PROBATORIA	AUTO REQUIERE A PERITO DE TELECOMUNICACIONES
11	2007-261	NULIDAD SIMPLE	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	Nulidad Resolución CRT 1296 de 2005	FALLO II INSTANCIA	RESUELVE IMPEDIMENTO 25 NOVIEMBRE DE 2017
12	2010-342	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. Res. CRC 2255/2009 y 2499/2010	FALLO I INSTANCIA	AUTO AVOCA CONOCIMIENTO 27 DE ABRIL DE 2016
13	2009-521	NULIDAD SIMPLE	COMISION NACIONAL DE TELEVISION	Acción de Nulidad contra la Resolución CRT 1940 de 2008 (Nulidad parcial de Reportes de información sobre IPTV)	FALLO UNICA INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 27 DE FEBRERO DE 2017
14	2011-114	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELEFONICA MÓVILES	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MOVILES Y COLOMBIA MÓVIL	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA SENTENCIA 09 DE MAYO DE 2018
15	2010-344	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2228 de 2009 y 2346 de 2010)	FALLO II INSTANCIA	(i) AUTO SUSPENDE PROCESO PARA INTERPRETACIÓN PREJUDICIAL
16	2010-343	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2256 de 2009 y 2497 de 2010)	FALLO I INSTANCIA	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN
17	2011-00187	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de	FALLO I INSTANCIA	PRESENTAR ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

				dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. UNE		
18	2011-0185 2014-024	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ETB	ETAPA PROBATORIA	AUTO DE TRÁMITE 15 DE MAYO DE 2017
19	2011-184	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 23 DE FEBRERO DE 2017
20	2011-182	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ERT	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO
21	2011-584	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y reestablecimiento de las Resoluciones CRC 3015 y 3045 de 2011. Por definición de cargos de acceso. Falta de competencia de la CRC.	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 28 de junio de 2017

22	2011-186	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. COLTEL.	FALLO II INSTANCIA	ADMISIÓN RECURSO DE APELACIÓN
23	2012-324	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento contra la Resolución CRC 3534 de 2012, que modificó la Res. 1763	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 03 noviembre de 2017
24	2010-2359	ACCION POPULAR	JORGE EDUARDO VALLEJO BRAVO	Acción popular contra COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFONICA, persigue devolución de dinero a los usuarios por concepto de servicios prestados que no fueron autorizados previamente.	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 30 DE JUNIO DE 2016
25	2011-181	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TIGO.	FALLO I INSTANCIA	DEVOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE AL DESPACHO QUE LO REMITIÓ 06 DE JULIO DE 2016
26	2013-00618	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA	Acción de nulidad y restablecimiento contra las Resoluciones 3857 y 3979 de 2012, que desataron un conflicto entre PRST en materia de garantías de interconexión.	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 14 DE DICIEMBRE DE 2015
27	2013-973 2014-821	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	8600455116 - COMPAÑIA GENERAL DE INVERSIONES S.A.S.	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	FALLO II INSTANCIA	PRESENTACIÓN ALEGATOS 19 de noviembre de 2018

28	2011-192	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 14 DE JUNIO DE 2017
29	2013-190	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDGAR EMIRO RINCÓN DUARTE	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	FALLO I INSTANCIA	AUTO CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN
30	2013-517	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ANGELA KATHERINE PIÑEROS	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL	AUTO REQUIERE A LA PARTE DEMANDANTE - PODER
31	2013-1582	ACCION DE GRUPO	SANDRA MILENA MEJIA	Dilucidar si la CRC ha quebrantado o no los derechos de los usuarios de comunicaciones en general, en razón a que el día 25 de septiembre de 2013, la señal de COMCEL s.a. se vio interrumpida por un término aproximado de cuatro horas entre las 4:00 a.m y las 8:00 a.m originando perjuicios individuales para los consumidores del producto en mención.	FALLO II INSTANCIA	RECURSO DE SUPLICA
32	2013-5097	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JOSE ENOC CANO	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	AUTO ENVIA AL CONSEJO DE ESTADO POR APELACIÓN - SUSTITUCIÓN PODER 24 AGOSTO DE 2017
33	2014-178	CONTROVERSA CONTRACTUAL	JAHV MCGREGOR S.A. AUDITORES Y CONSULTORES	Nulidad de la resolución por medio de la cual se adjudico el contrato de consultoria.	AUDIENCIA INICIAL	AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL

34	2014-013	NULIDAD SIMPLE	PEDRO LEONARDO PACHECO JIMENEZ	Medio de control de nulidad instaurado contra la siguiente resolución expedida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y la crc: la 4296 de 16 de agosto de 2013; por medio de la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones. con solicitud de suspensión provisional.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL (27 JUNIO DE 2016 A LAS 10AM) - IMPULSO PROCESAL 05 DE MARZO DE 2018
35	2014-784	ACCION POPULAR	ALVARO OTALORA BARRIGA	Se solicita que se ordene por parte de la comisión de regulación de comunicaciones la inmediata expedición de un acto administrativo por medio del cual se restablezcan plenamente las obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles previstas en el artículo 1 de la resolución 4001 de 2012 mediante la cual se ordena a construir un fondo, con los recursos allí establecidos y transferir a los usuarios a la reducción de los cargos de acceso a la redes móviles.	FALLO I INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO 28 SEPTIEMBRE 2016
36	2014-817	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	NULIDAD RESOLUCION NOS. 4034 DE 2012 Y 4073 DE 2013	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	AUDIENCIA INICIAL - ENVIO SUPERIOR EN APELACIÓN - 09 DE MARZO DE 2016
37	2014-688	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	Medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho instaurado contra las siguientes resoluciones expedidas por la comisión de regulación de comunicaciones: la 4419	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 07 DE DICIEMBRE DE 2018

				de 21 de febrero de 2014; y la 4508 de 22 de mayo de 2014.		
38	2015-138	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIÓN CRC 4420 DE 2014 Y RESOLUCIÓN NO. 4509 DE 2014	FALLO I INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO - 10/18
39	2015-230	NULIDAD SIMPLE	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Medio de control de nulidad instaurado contra la resolución 4458 de 14 de abril de 2014, proferida por la comisión nacional de comunicaciones, por medio de la cual se modifican las resoluciones crc 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011 y se dictan otras disposiciones.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	RECURSO DE REPOSICIÓN 07 DE JULIO DE 2015
40	2015-657	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4511 DE 2014 Y 4570 DE 2014	AUDIENCIA PRUEBAS	AUTO ASIGNA GASTOS DEL PERITO
41	2015-1321	ACCION POPULAR	JAIME OMAR JARAMILLO	DERECHOS AFECTADOS: MORALIDAD ADMINISTRATIVA, DEFENSA DE PATRIMONIO PUBLICO Y LIBRE COMPETENCIA	FALLO I INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO 19 diciembre de 2017
42	2013-420	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIA CLARA NUMA VENEGAS	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL	ALEGATOS CONCLUSIÓN
43	2015-918	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4571 DE 2014 Y 4624 DE 2014	AUDIENCIA INICIAL	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN - TRASLADO DE COMPETENCIA A JUZGADOS ADMIN,
44	2013-022	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LEYDI NIETO MARTINEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) ENVIO SUPERIOR EN APELACIÓN

45	2014-319	NULIDAD SIMPLE	ALVARO OTALORA BARRIGA	Medio de control de nulidad instaurado contra el artículo 4 de la resolución 4190 de 2013; expedida por la comisión de regulación de comunicaciones en lo relativo a la supresión de las autorizaciones previas por parte del ministerio de tecnologías de la información y de las comunicaciones y por la CRC para el traslado de beneficios a los usuarios y a la abolición de la constitución del fondo de que trata el numeral ii del artículo 1 de la resolución 4001 de 2012 expedida por la crc. con solicitud de suspensión provisional.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
46	2015-2227	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4689 DE 2015 Y 4737 DE 2015	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 28 de marzo de 2017
47	2016-160	NULIDAD SIMPLE	RICARDO HOYOS	MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD INSTAURADO CONTRA LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES: LA 4776 DE 28 DE AGOSTO DE 2015, POR MEDIO DE LA CUAL SE DEFINEN CONDICIONES PARA PUBLICIDAD DE LAS OFERTAS EN EL MERCADO PORTADOR. CON SOLICITUD DE SUSPENSIÓN PROVISIONAL.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA (MEDIDAS CAUTELARES)	NEGIA MEDIDAS CAUTELARES
48	2015-506	ACCION POPULAR	HENRY YACUMAL - DEFENSORIA DEL PUEBLO	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 20/09/18
49	2013-230	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JUAN CARLOS GARZÓN	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión,	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) INCIDENTE DE NULIDAD	AUTO DECLARA NULIDAD DE LO ACTUADO



según la Ley 1507 de 2012.						
50	2016-295	NULIDAD SIMPLE	RCN TELEVISIÓN	DEMANDA PRESENTADA POR RCN TELEVISIÓN S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 4786 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DE 2015, POR MEDIO DE LA CUAL SE SUSPENDEN LOS EFECTOS DEL REGLAMENTO TÉCNICO PARA REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES, CON SUSPENSIÓN PROVISIONAL.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018
51	2016-823	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES 4729 DE 13 DE MAYO DE 2015 Y 4777 DE 28 DE AGOSTO DE 2015	FALLO I INSTANCIA	PRESENTACIÓN ALEGATOS I INSTANCIA 13 febrero 2018
52	2016-1355	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4794 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y LA 4847 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.	FALLO I INSTANCIA	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICION 19 DE ABRIL DE 2018 - AL DESPACHO PARA SENTENCIA
53	2016-271	ACCION POPULAR	DEFENSORIA DEL PUEBLO	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ETAPA PROBATORIA	DICTAMEN PERICIAL - ACLARACIONES Y COMPLEMENTACIONES
54	2016-1650	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4796 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y 4849 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 07 DE NOVIEMBRE DE 2018 - APELACIÓN
55	2016-1510	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4780 DE 2015 Y RES. 4874 DE 2016	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	(1) AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA AUTO QUE NEGÓ MEDIDAS CAUTELARES 26 DE ABRIL DE 2018 (2) RECURSO

							REPOSICIÓN CONTRA AUTO ADMISORIO
<b>56</b>	2016-1583	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	AVANTEL	NULIDAD RES. 4829 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2015	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA SENTENCIA 02 DE ABRIL DE 2018	
<b>57</b>	2016-1646	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4795 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y 4848 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AUDIENCIA INICIAL	AUTO SUSPENDE AUDIENCIA	
<b>58</b>	2016-1317	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RES. 4779 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015	FALLO II INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO	
<b>59</b>	2016-1356	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4792 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y LA 4845 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES	
<b>60</b>	2013-680	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	WILSON MIGUEL GIL DÍAZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 22 AGOSTO DE 2017	
<b>61</b>	2016-1404	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4782 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015 Y LA 4844 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	FALLO I INSTANCIA	PRESENTAR ALEGATOS DE CONCLUSIÓN	
<b>62</b>	2016-1679	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4781 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES	
<b>63</b>	2016-1446	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4793 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES 01 DE MARZO DE 2018	

64	2016-286	NULIDAD SIMPLE	RCN TELEVISIÓN	NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN 4841 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2015	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	EXCEPCIONES 11 de octubre 2017
65	2017-01321	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCION NO. CRC 5107 DE 2017	AUDIENCIA INICIAL	AUTO FIJA FECHA DE AUDIENCIA
66	2017-014	NULIDAD SIMPLE	AVANTEL	RESOLUCIONES CRC 4910 Y 4996 DE 2016; POR MEDIO DE LAS CUALES SE RESUELVE UN CONFLICTO Y UN RECURSO ENTRE AVANTEL Y COLOMBIA MÓVIL.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
67	2015-1477	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. CRC 4660 DE 2014 ( ARTICULO 1 Y 2) Y 4690 DE 2015	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 03 DE DICIEMBRE DE 2018
68	2017-061	NULIDAD SIMPLE	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 4909 Y 4993 DE 2016	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	CONTESTAR DEMANDA 11 de ENERO de 2018
69	2013-035	REPARACION DIRECTA	ENERGY ELECTRONICS	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 08 NOVIEMBRE 2017
70	2017-1367	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 5108 DE 2016	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
71	2017-194	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 5107 DE 2016	AUDIENCIA INICIAL	(I) AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL (II) AUTO RESUELVE MEDIDAS CAUTELARES
72	2017-1710	ACCION POPULAR	ANDRÉS SANIN	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LAS MEDIDAS DE HURTO IMPLEMENTADAS	ETAPA PROBATORIA	AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO
73	2013-119	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LILIANA BOHORQUEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL	SE SUSPENDE AUDIENCIA A LA ESPERA DE UNA NUEVA FECHA

<b>74</b>	2018-025	ACCION POPULAR	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SOLICITAN LA CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ETAPA PROBATORIA	(I) TRASLADO INFORME DE COMCEL (II) PRONUNCIAMIENTO CRC
<b>75</b>	2017-013	NULIDAD SIMPLE	AVANTEL	RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES; LA 4912 DEL 11 DE ABRIL DE 2016; Y LA 4998 DEL 11 DE AGOSTO DE 2016; POR MEDIO DE LAS CUALES SE RESUELVE UN CONFLICTO Y UN RECURSO ENTRE AVANTEL S.A.S. Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.	AUDIENCIA INICIAL	FIJA FECHA PARA AUDIENCIA
<b>76</b>	2017-120	NULIDAD SIMPLE	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS DE MANIZALES	NULIDAD INSTAURADO CONTRA EL ARTÍCULO 56 DE LA LEY 1450 DEL 16 DE DICIEMBRE DEL 2011; LA RESOLUCIÓN 3502 EXPEDIDOS POR LA NACIÓN- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE COLOMBIA Y LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES; LA LEY 1753 DE JUNIO 09 DEL 2015 POR LA CUAL SE EXPIDIÓ EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018, TÍTULO III MECANISMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN CAPÍTULO I 1/7/2016 CAPÍTULO I COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS, ARTÍCULO 32. APOYO A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE. MODIFÍQUESE EL ARTÍCULO 132 DE LA LEY	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL

				1450 DE 2011, PARÁGRAFO 6 PARÁGRAFO 7.		
77	2018-021	ACCION POPULAR	Álvaro Archbold Núñez	Protección del derecho colectivo al acceso a los servicios públicos, en este caso al internet y en general, al acceso de tecnologías de la información; y a que su prestación sea eficiente y oportuna.	AUDIENCIA PACTO DE CUMPLIMIENTO	(i) AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO 26 DE SEPTIEMBRE DE 2017 (ii) AUTO VINCULA A OTRAS PARTES (iii) Auto resuelve recurso de reposición
78	2017-5060	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	NICOLÁS LEZACA	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES EN DECLARAR INSUBSISTENTE A UN CARGO DE LIBRE NOMBRAIMIENTO Y REMOCIÓN	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
79	2017-0195	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMCEL	Demanda contra la Resolución CRC 5108 de 2017. Radicada el 21 de junio de 2017 en el Consejo de Estado.	ADMISIÓN DEMANDA	CONTESTACIÓN DEMANDA 19 DE NOVIEMBRE DE 2018
80	2018-307	ACCIÓN POPULAR	PERSONERIA MUNICIPAL DE VISTAHERMOSA	SOLICITAN LA CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ADMISIÓN DEMANDA	CONTESTACIÓN CRC 14 DE NOVIEMBRE DE 2017
81	2018-146	ACCIÓN POPULAR	NORBERTO MARTÍNEZ Y MARIO SINBAQUEVA RODRÍGUEZ	SOLICITAN LA CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ADMISIÓN DEMANDA	CONTESTACIÓN CRC 05 DE DICIEMBRE DE 2018
82	2018-1017	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Res. 5271 de 2017 confirmada por la Res. 535 de 2018.	ADMISIÓN DEMANDA	NOTIFICACIÓN CRC

**Tabla 2. Actividad de defensa jurídica de la CRC 2016 - 2018**

### **Actuaciones Administrativas de Imposición de Servidumbres**

Con ocasión de la expedición de la Ley 1753 de 2015, se asignó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones la función de:

*"Conocer y decidir a prevención respecto de las actuaciones administrativas de imposición de servidumbres sobre predios, a solicitud del proveedor de redes y servicios de"*

*telecomunicaciones, y en los términos de los artículos 56, 57 Y del Capítulo 111 del Título VII de la Ley 142 de 1994. Lo anterior para garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones y sin perjuicio de que el proveedor de redes y servicios pueda promover el proceso de imposición de servidumbre al que se refiere la Ley 56 de 1981.*

*Para adelantar los procesos de servidumbre por acto administrativo la Comisión de Regulación de Comunicaciones seguirá lo dispuesto sobre este particular en el Capítulo 11 del Título 11 de la Ley 56 de 1981."*

Así una vez expedida la Ley, en primer lugar, la CRC acometió el estudio de la función asignada, para lo cual procedió, en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación, y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Presidencia de la República, a elaborar un proyecto de Decreto para reglamentar el artículo 47 de la Ley 1753, teniendo en cuenta, que es una actuación administrativa sujeta a un trámite judicial. Dentro del proceso de elaboración del referido proyecto de Decreto, la Presidencia de la República solicitó consultar con el Departamento Administrativo de la Función Pública y con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, dado que la asunción de la referida competencia, por la carga que la misma implica, requería de la ampliación de la planta de personal de la entidad. Dichas autoridades informaron que no resultaba viable presupuestalmente la ampliación de la planta de la CRC, de manera que, ante tal respuesta, la Presidencia de la República, no aprobó el proyecto de decreto reglamentario, siendo, por lo tanto, imposible ejercer la función a la que hace referencia la Ley del Plan.

En todo caso, debe mencionarse que durante el periodo de análisis no se presentaron solicitudes asociadas a este asunto.

### **Obligaciones de hacer – Plan Nacional de Desarrollo**

En relación con las obligaciones que se desprenden del artículo 194 literal d) de la Ley 1753 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018", la Ley señala que "[e]l Min TIC podrá establecer obligaciones de hacer como forma de pago de la contra prestación por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico para beneficiar con TIC a habitantes de bajos ingresos,

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 118 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

*zonas apartadas y escuelas públicas. Así mismo podrá imponer obligaciones para prestar redes para emergencias. Las inversiones a reconocer serán determinadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo con la reglamentación que se defina al respecto."*

En virtud de lo anterior, el Ministerio de TIC expidió el Decreto 054 de 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para reglamentar los criterios para la formulación, presentación, aprobación, ejecución y verificación de las obligaciones de hacer como forma de pago por el uso del espectro radioeléctrico." El numeral 2 del artículo 2.2.15.2 del Decreto 1078 de 2015 señala que corresponde a la CRC, en relación con el mecanismo de obligaciones de hacer como forma de pago de la contraprestación económica por otorgamiento o renovación del permiso para el uso del espectro radioeléctrico (i) emitir concepto sobre las inversiones a reconocer con los planes, programas o proyectos que se pretendan ejecutar como forma de pago mediante obligaciones de hacer, y (ii) elaborar una guía o metodología que contenga los lineamientos para la valoración de los proyectos de obligaciones de hacer como forma de pago por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico.

En cuanto a la obligación de elaborar una guía o metodología con los lineamientos para la valoración de los proyectos, la CRC remitió el 23 de noviembre de 2016 al Ministerio TIC "La guía metodológica para la valoración de los proyectos de obligaciones de hacer como forma de pago por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico" y realizó una mesa de trabajo con el fin de socializar con los operadores dicha guía metodológica.

En el año 2017 en atención a los requerimientos realizados por el Ministerio TIC y de acuerdo con la normatividad vigente, la Comisión remitió a dicho Ministerio dos conceptos frente las inversiones a reconocer relacionadas con los planes, programas o proyectos que se pretendan ejecutar como forma de pago mediante obligaciones de hacer: (i) el proyecto presentado por ANDITEL S.A.S "Proyecto internet de alta velocidad para beneficiar instituciones públicas, zonas wifi y redes de emergencia adicionales de algunos municipios donde está presente el PNCAV" y (ii) el proyecto presentado por COMCEL S.A. "Cobertura Corregimiento de Pasquilla, Localidad Ciudad Bolívar".

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 119 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Además se realizó una revisión preliminar del proyecto presentado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P denominado "*Proyecto migración clientes terminales móviles de 2g a 4g y subsidio de plan de datos estratos 1 y 2 a cero costos*", solicitando al Ministerio TIC un concepto de viabilidad, particularmente jurídico y de impacto social conforme a los lineamientos de política pública trazados por el Gobierno Nacional, como insumo indispensable para poder definir el trámite que habrá de dársele a la solicitud de acuerdo a lo establecido en la Resolución MinTIC 895 de 2016.

En el año 2018 en atención a los requerimientos realizados por el Ministerio TIC, la Comisión remitió a dicho Ministerio dos conceptos frente las inversiones a reconocer relacionadas con los planes, programas o proyectos que se pretendan ejecutar como forma de pago mediante obligaciones de hacer: (i) proyecto presentado por ANDITEL S.A.S "*Internet para favorecer algunas Redes de emergencia, Instituciones Públicas y Zonas Wifi, distintos a los beneficiarios del PNCAV*", (ii) ocho (8) proyectos de ampliación de cobertura, según oferta oficiosa presentada por el MINTIC a COMCEL S.A., para ser desarrollados como obligaciones de hacer, Adicionalmente se realizó la revisión preliminar del proyecto de cobertura en cinco (5) localidades presentados por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P según petición oficiosa de Ministerio TIC denominado "*Cobertura del servicio móvil en localidades apartadas del país y con población de bajos recursos, que no cuentan con dicho servicio*". Frente a este último proyecto, no se recibió la complementación de información requerida por la CRC en los términos de la resolución vigente, y por lo tanto no fue posible la expedición del concepto de inversiones a reconocer.

### **Formulación Agenda Regulatoria**

De acuerdo con el Decreto 1078 de 2015 las Comisiones de Regulación tienen la obligación definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, dentro de la cual se deben precisar los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso.

Ahora bien, la Agenda Regulatoria 2019-2020 da continuidad a las temáticas incluidas en la Agenda que hoy en día se encuentra en ejecución en los ejes estratégicos identificados por la Comisión para su clasificación (Bienestar a usuarios, calidad, competitividad y desarrollo e Innovación), tendientes a la dinamización de los sectores TIC y Postal. Para ello, los focos de atención de la CRC tienen que ver con:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 120 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



i) la simplificación normativa como elemento dinamizador de la Industria, así como con la aplicación del Análisis de Impacto Normativo en todos los procesos regulatorios de la CRC; y, ii) el desarrollo de los proyectos que surgieron de las hojas de ruta de Economía Digital, la del sector Postal, así como la hoja de ruta de Acceso, Uso e Interconexión.

La propuesta de esta Agenda fue puesta a discusión del sector el día 30 de octubre de 2018, se recibieron comentarios de agentes del sector hasta el 22 de noviembre, y la versión definitiva se publicó el 30 de diciembre de 2018.

**Apoyo interinstitucional en temas de seguridad**

La CRC ha contribuido con la adopción de medidas y el apoyo y asesoría técnica especializada a las autoridades judiciales y de policía en temas que afectan la seguridad publica relacionados con:

**i) Importación, exportación y uso de equipos hurtados desde y hacia otros países.**

Se apoyó en el diseño, expedición e implementación de los Decretos que controlan el ingreso y salida del país de equipos hurtados. Se impulso la expedición de resoluciones en CITEL y UIT para medidas globales contra el hurto de terminales, que incluyen intercambio y bloqueo entre países de IMEIs con reporte, así como la generación de recomendaciones para combatir el uso de equipos hurtados y asistir a los Países Miembros en su estudio y adopción.

**ii) Bloqueo de comunicaciones no autorizadas en centros penitenciarios y**

**carcelarios:** Se dio acompañamiento técnico a la Presidencia, al Ministerio de TIC y al INPEC en cuanto a la problemática asociada a los mecanismos de bloqueo o inhibición de señales radioeléctricas al interior de estos centros (problemas de diseño, puesta en servicio, operación y afectación del servicio en el exterior del centro). Se prestó asesoría y se emitieron recomendaciones a la Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de TIC sobre la efectividad e impacto del mensaje en banda en las llamadas originadas en las celdas que dan cobertura a los centros carcelarios. Se participó en la elaboración del Decreto 694 de 2018 por el cual se reglamenta el bloqueo de los IMEI de equipos que sean detectados realizando comunicaciones no autorizadas en centros carcelarios, y se ha dado acompañamiento técnico en su implementación.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 121 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- iii) **Interceptación de comunicaciones y búsquedas selectivas en bases de datos de información de usuarios de telefonía móvil:** Se ha brindado asesoría y apoyo técnico especializado a la Policía y la Fiscalía frente a la afectación en investigaciones generadas por la pérdida de la capacidad de interceptación de comunicaciones realizadas utilizando Roaming Automático Nacional, dificultades para conocer la red en que se usa un móvil interceptado, carga operativa por su seguimiento dada la movilidad haciendo itinerancia en múltiples redes y la consiguiente dificultad para obtener resultados en la búsqueda selectiva en bases de datos de dichos móviles sobre los datos y las llamadas del usuario.
- iv) **Venta de SIM prepago sin identificación del usuario o con datos falsos:** se ha dado apoyo y asesoría técnica especializada a la Policía Nacional en relación con sus iniciativas para controlar la venta de tarjetas SIM prepago que incluyen la modificación de la Resolución 0912 de 2008, y que contemplaba la implementación de obtención de huella biométrica tanto para usuarios nuevos como para los ya existentes, obtención de datos específicos de los equipos terminales móviles, entre otras medidas.
- v) **Fortalecimiento del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia:** En seguimiento a lo dispuesto en la Resolución CRC 4972 de 2016 por la cual se establece en situaciones de emergencia la gratuidad de comunicaciones entre autoridades en situaciones de emergencia, la compartición de infraestructura e instalaciones esenciales y se determinan las características de la geolocalización de abonados que llaman al número único de emergencias 123, se ha dado apoyo y asesoría técnica especializada a la Alcaldía de Bogotá y Policía sobre las acciones a tomar respecto del uso indebido de la línea de emergencias. Se han atendido múltiples solicitudes de Asomédios y el Ministerio de TIC respecto de la activación del Chip FM en los equipos que lo tengan integrado y se ha orientado sobre su manejo con base en los datos suministrados por algunos fabricantes.

### **Asistencia Técnica para la Implementación de la TV Digital en Colombia**

La CRC designó un equipo multidisciplinar para que a partir del mes de julio de 2017 participara en las actividades con énfasis en temas regulatorios incluidos como parte de la "Asistencia Técnica para la Implementación de la TV Digital en Colombia" brindada en el marco del convenio de cooperación

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 122 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

internacional suscrito para tal fin entre la Unión Europea y la República de Colombia, que tiene como objetivo contribuir a la migración de la televisión análoga a la televisión digital terrestre utilizando el estándar DVB-T2 con el aprovechamiento de las ventajas de esta tecnología en Colombia.

En particular, la CRC de acuerdo con el ámbito de sus competencias en materia de televisión, requirió resultados asociados a la *"Definición de especificaciones y reglamentación técnica de TDT: Capacitación y AT sobre interactividad en la TDT que contemple la revisión de estándares de TV híbrida y recomendaciones de la EBU, con especial atención al estándar HbbTV desarrollado por DVB"* así como la *"Asistencia técnica para el diseño de una metodología que permita la evaluación en campo de las condiciones técnicas de recepción de la TDT en los hogares colombianos"*.

Dicho convenio se encuentra en la fase de evaluación final y cierre, teniendo en cuenta que los resultados fueron entregados a la CRC el 27 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 8) y el 31 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 4)<sup>2</sup>.

Los insumos obtenidos servirán de fuente de consulta y marco de referencia para los estudios o proyectos regulatorios que a futuro emprenda la Comisión en materia de TDT.

### **Gobernanza de Internet 2016 – 2018**

Teniendo en cuenta que esta actividad tiene como objetivo ejecutar la estrategia definida en los diferentes eventos y espacios de participación nacional e internacional en los cuales se promueve la implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto a esta temática, durante este periodo, se ejecutaron tres estrategias relacionadas con esta temática que se divide en dos frentes: i) nacional e ii) internacional.

A nivel internacional, la discusión sobre la Gobernanza de Internet se desarrolla a través de espacios de debate como el Foro Mundial de Gobernanza que se realiza todos los años desde 2006, NetMundial, la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, y El Foro Económico Mundial (WEF). Aunque en dichos espacios no se toman decisiones vinculantes, son escenarios donde todas las partes interesadas

<sup>2</sup> Teniendo en cuenta que resultados fueron entregados a la CRC el 27 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 8) y el 31 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 4).

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 123 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

pueden dar sus puntos de vista y proveer insumos para tomar decisiones en diferentes niveles, incluido el de política pública. En estos escenarios, los aspectos técnicos continúan siendo de gran importancia; sin embargo, los derechos humanos, el derecho de acceso a Internet, la economía digital, la seguridad digital, las nuevas tecnologías de acceso y la libertad de expresión en la red, han tomado fuerza en los últimos años. La CRC participó de manera activa en los escenarios de discusión de alto nivel como el IGF 2017 y 2018.

A nivel nacional se desarrollaron actividades para explicarle a diferentes públicos de interés la importancia de la Gobernanza de Internet (GI). De esta manera y con el fin de socializar las acciones a nivel mundial, nacional y la participación de la CRC en la Gobernanza de Internet se socializaron dos informes disponibles en la página web de la Entidad. Los cuales incluyeron las tendencias y retos en esta área, además presentaba las actividades en GI que se realizaron a nivel global, regional y local; destacando las actividades en las que ha participado la CRC.

En el frente nacional, la CRC participó activamente en la Mesa Colombiana de Gobernanza de Internet, realizó socializaciones a nuevos grupos de interés y contribuyó a realizar tres versiones del Foro Nacional durante los años 2016-2018, en el que se destaca el papel de la Comisión en implementar paneles de alto nivel con actores referentes en la gobernanza y abordando temáticas tales como: Gobernanza de Internet en tiempos de Economía Digital, Neutralidad de Red, Estrategias de Acceso a Internet, Seguridad Digital y Medición de la Economía Digital en la Gobernanza de Internet.

Adicionalmente en el 2018 se realizó la revisión y actualización de las líneas planteadas en la Estrategia de la CRC y cuando se analizó la evolución de las temáticas desde la perspectiva de cada uno de los grupos de interés se identifican ciertas tendencias particulares:

- Los principales temas de actuación de la sociedad civil han sido la promoción y protección de los derechos humanos en internet; el acceso y la apertura de Internet; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.
- En lo que respecta al sector privado, se destacan el desarrollo sostenible y la economía de internet; la mejora de la confianza digital y la ciberseguridad; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 124 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- En lo referente a los gobiernos, las temáticas más consistentes a través del tiempo han sido el desarrollo sostenible y la economía de internet; la promoción y protección de los derechos humanos en internet; el acceso y la apertura a Internet; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.
- Finalmente, en lo que concierne a la comunidad técnica, su actuación se ha concentrado en temáticas relativas a la gestión de los recursos críticos de internet; la mejora de la confianza digital y la ciberseguridad; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.

Cabe anotar que, en el último año, algunas nuevas temáticas generaron interés de casi todas las partes interesadas tales como el desarrollo de capacitación en GI, los retos de la juventud y las cuestiones de género asociados a Internet, los desafíos entorno a la privacidad de datos, los cambios financieros y el impacto de la digitalización en las democracias. La CRC permanecerá atenta a la evolución de estas temáticas y sus posibles impactos en el sector y el rol de la Entidad en los mismos.

### **Capital Intelectual**

Durante el año 2017, a través de la estructuración y labores de la nueva Coordinación de Capital Intelectual se adelantaron actividades siguiendo las 4 etapas de gestión del conocimiento: contextualización, estructuración, distribución y aplicación, de manera tal que se apropiara un modelo de gestión de conocimiento con un enfoque de aprendizaje continuo que le permita a la CRC identificar y definir nuevos procesos y procedimientos enfocados para la producción, sistematización y transferencia de conocimiento, que contemplara tanto las dinámicas de carácter personal como aquellas relacionadas con la forma en la que la organización estructura las formas de interrelación a nivel interno y con los diferentes agentes del ecosistema digital. Se aplicó una encuesta de diagnóstico de avance de las diferentes etapas, como línea base para las actividades a desarrollar, y se identificó que los retos organizacionales están en la implementación transversal de herramientas de gestión del conocimiento, la alineación entre las acciones de los diferentes procesos internos en relación con el conocimiento organizacional y el conocimiento individual, el aprendizaje de referentes institucionales en gestión del conocimiento, y la actualización y mejora continua del proceso de Gestión de Conocimiento de cara a los agentes externos.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 125 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Se procedió a desarrollar la caracterización del nuevo proceso de Capital Intelectual dentro del Sistema Integral de Gestión de la CRC, y se adoptó el Plan Estratégico de Capital Intelectual (PECI) con líneas de acción asociadas a las áreas de capital humano (personas), capital estructural (procesos) y capital relacional (interacción agentes externos).

Durante el año 2018, en ejecución del PECI definido, se destacan las siguientes actividades:

**Capital Humano:**

- Mapeo del conocimiento crítico de la entidad, diseño de herramientas de medición de competencias a ser desarrolladas para fortalecer los procesos del quehacer regulatorio.
- Apoyo en la estructuración y seguimiento del Plan Institucional de Capacitación en temas misionales que apoyan la ejecución de la Agenda Regulatoria.

**Diseño del Plan de Competencias**

La CRC reconoce que los productos regulatorios producidos son tan buenos como los colaboradores que los desarrollan, por esto la comisión estableció dentro de sus objetivos estratégicos el “contar con personal capacitado y motivado”. Esto permitió enfocar esfuerzos en procesos de capacitación e identificación de competencias relevantes para el que hacer regulatorio.

El programa de mentores permitió establecer 4 núcleos de conocimiento fundamentales para el diseño de política regulatoria, i) Comunicación, ii) Análisis e Investigación, iii) Planeación y iv) Habilidades Computacionales. Adicionalmente se estableció una línea base sobre las mismas de parte de una autoevaluación y una evaluación realizada por los coordinadores de los diferentes procesos de la CRC.

Con esto se planea desarrollar diferentes metodologías de capacitación, entendida esta como un proceso consciente, deliberado, participativo y permanente implementado por la organización, con el objeto de mejorar el desempeño, estimular el desarrollo y reforzar el espíritu de compromiso de la persona en formación y por tanto en el trabajo regulatorio que los mismos colaboradores desarrollan.

**Capital Estructural:**

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 126 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- Fortalecimiento de capacidades organizacionales en materia de metodologías de innovación para apoyar la gestión, e incorporación en los diferentes procesos.
- Aplicación de herramientas de gestión del conocimiento tales como café del conocimiento y Comunidad de práctica.
- Consolidación de conocimiento a través de lecciones aprendidas a nivel regulatorio, reorganización de la biblioteca virtual y reestructuración de la wiki de temas regulatorios.

### Líderes de Innovación

Temáticas como la Inteligencia Artificial, Blockchain y Ciencia de Datos son comunes en las agendas y discusiones de foros TIC a nivel mundial, es decir, como parte del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones convivimos con la innovación y la creación de modelos de negocio disruptivos. Esta dinámica lejos de ser ajena al trabajo regulatorio nos reta a estudiar y analizar el impacto de la innovación en los mercados existentes y consolidados. ¿Pero qué esperamos de la innovación en nuestras tareas regulatorias y cómo podemos apoyarnos en las herramientas que estudiamos diariamente para hacer mejor nuestro trabajo?

Con este reto durante el año 2018 la Comisión de Regulación de Comunicaciones capacitó un grupo de 10 funcionarios en metodologías de innovación SIT, estableciendo un grupo de líderes de innovación CRC, del mismo ejercicio de capacitación se desarrollaron 5 proyectos con objetivos misionales y de apoyo los cuales se adelantaron durante transcurso del año 2018.

Las temáticas manejadas abarcaron manejo y desarrollo de proyectos y recursos, consulta sobre la regulación en desuso, diseño de Agenda regulatoria, capacitación a funcionarios y apoyo a Procesos de Planeación y Comunicación.

Para el 2019 se espera la consolidación de dicho equipo en el quehacer regulatorio, con el fin de solucionar problemas difíciles, incrementar la productividad laboral, capturar valor a través de regulación novedosa esperando que esto mejore aún más el uso del presupuesto público y permita disminuir costos a la regulación.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 127 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Adicionalmente, el trabajo de línea base permitió identificar competencias que se deberán trabajar para que la CRC se consolide como un regulador moderno y de vanguardia a nivel regional y global.

### WikiCRC

De acuerdo con prácticas organizacionales ampliamente adoptadas, la Wiki es una herramienta que apoya la gestión del conocimiento explícito, y permite compartir de una manera clara y concisa el conocimiento con que cuenta la Entidad sobre las generalidades de la regulación. El propósito de la wiki es socializar internamente el conocimiento regulatorio y estratégico que hace parte del capital intelectual de la Entidad.

Entre los beneficios de la herramienta están: i) Socializar el conocimiento adquirido o generado dentro de la Comisión, ii) Promover el desarrollo de temas innovadores, iii) Realizar la consulta general de un tema en particular para su posterior profundización en caso de requerirse, iv) Colocar en contexto general al lector de un tema en particular.

El funcionario podrá consultar a primera mano las temáticas que se han generado dentro de la Comisión clasificadas por eje estratégico y desarrolladas a través de un artículo, lo que le permitirá tener un contexto general del tema, con un resumen sobre la importancia del tema para la CRC, así como parte de los antecedentes, descripción del tema, enlaces a documentos de interés, definiciones de palabras clave, temas relacionados y la presentación de algunos datos relevantes e imágenes, tablas o esquemas que contribuyen a una mejor comprensión del artículo.

Se realizaron estudios comparativos de herramientas, se definió la más ajustada a las necesidades, y se encuentra en su fase de cargue inicial de temas en ambiente de pruebas, (incluye configuración de plantillas, diseño y parametrización de la interfaz gráfica, programación de enlaces e información relevante, etc). En 2019 pasará a producción la herramienta de forma que cada funcionario interesado y de manera colaborativa, con experiencia y dominio en un tema en particular, pueda desarrollar y alimentar la base de datos de la aplicación y seguir consolidando la gestión de conocimiento al interior de la CRC.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 128 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



### **Capital Relacional:**

- Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios a nivel nacional, incluyendo uso de e-learning.
- Capacitación a agentes del sector en materia de medidas contra el hurto de terminales, análisis de impacto normativo y despliegue de infraestructura.
- Realización del XIII Taller Internacional de Regulación.
- Identificación de mejores prácticas en gestión del conocimiento mediante visitas a Ecopetrol y participación de la Red de Conocimiento del Sector TIC y en las Jornadas del sector TIC.

### **Taller Internacional de Regulación**

Desde el año 2006 la CRC realiza anualmente un taller académico donde se discuten las principales tendencias, temáticas y desafíos que la industria con los más importantes creadores de política pública, académicos y ejecutivos de la industria. El taller internacional de regulación de la CRC ha ido incrementando su alcance e importancia a través de los años y ha logrado posicionarse como uno de los foros sectoriales más importantes a nivel nacional y regional, en particular desde el 2016 la CRC ha intensificado sus esfuerzos por hacer del taller un espacio en el cual discutir el desarrollo de la Economía Digital y la modernización del marco regulatorio.

En el marco de actividades de temas dirigidos a agentes externos, se desarrolló en 2017 el XII Taller Internacional de la CRC “Disrupción Digital: un camino de crecimiento” como parte del compromiso de prepararnos para asumir los desafíos digitales, propiciando un escenario para la discusión multisectorial con miras a establecer un trabajo conjunto que permita emprender un camino de crecimiento. La agenda temática del taller se enfocó en las tecnologías innovadoras que impulsan no sólo el sector TIC sino todos los sectores productivos del país con temas como la Cuarta Revolución Industrial, innovación disruptiva, inteligencia artificial, machine learning, blockchain, fintech y seguridad digital.

En la XIII edición del taller internacional, se planteó repensar lo que significa **innovación basada en crecimiento** y qué estrategias y perspectivas de regulación desde diferentes sectores serían necesarias adoptar para fomentar la inversión, para así crear un modelo para la innovación y el crecimiento en el país. Se reunieron prestigiosos conferencistas y autoridades para abordar una variedad de temáticas

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 129 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

tales como la economía dinámica, innovación disruptiva, conectividad 5G, neutralidad de red, el consumidor algorítmico, logística y postales; los cuales permitirán compartir y discutir ideas provocadoras relacionadas con el crecimiento basado en la innovación.

Adicionalmente es de mencionar el creciente carácter internacional que ha tomado el taller, si bien la actividad siempre ha contado con la participación de importantes figuras de la industria mundial, a partir de 2016 algunos de los más importantes académicos y líderes de industria han realizado conferencias y paneles en este taller, siendo la última edición en 2018 el Taller de mayor alcance realizado a la fecha, el cual conto con la participación de 40 conferencistas de 15 países del mundo distribuidos en 3 días de conferencias y paneles, y contó con una asistencia de más de 400 personas.

Las diferentes presentaciones y memorias de los eventos realizados están disponibles para consulta en la página web de la CRC.

#### Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios

Tiene como objetivo brindar información y capacitación a grupos de interés identificados, en aras de mejorar la relación operador- usuario mediante la debida aplicación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Con la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual entró en vigencia el 1º de enero de 2018, se inició una labor de socialización del nuevo régimen de protección a usuarios de servicios de comunicaciones. En el marco de la definición de las Agendas regulatorias para los años 2017 y 2018 se definió esta temática considerando necesario adelantar diferentes actividades de la estrategia de divulgación que permitieron a nivel nacional que más usuarios conozcan sus derechos y que las empresas prestadoras de servicios cuenten con personal de atención al usuario mejor capacitado.

La CRC publicó un sitio web [www.comunicadoscomo.es.gov.co](http://www.comunicadoscomo.es.gov.co) donde se puso a disposición de todos los agentes interesados el material relevante para sus necesidades. Ofreció un curso virtual gratuito sobre las medidas del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se realizaron sesiones con vocales de control, agentes de operadores, y con la

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 130 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

ciudadanía a nivel nacional a través de atención presencial en la “Ruta del Consumidor” de la SIC, y las Casas del Consumidor. A través de la obligación de divulgación de piezas informativos de todos los PRST en sus páginas web y redes sociales, se aseguró el alcance de divulgación a la totalidad de sus usuarios, con mensajes claros y concretos de sus derechos y obligaciones.

Así, durante este periodo se desarrolló una estrategia que logró:

- Puesta en marcha del sitio web [www.comunicadoscomo.es.gov.co](http://www.comunicadoscomo.es.gov.co) con contenido de fácil entendimiento y enfocado en temáticas frecuentes de interés.
- Lanzamiento de curso virtual, con más de 900 inscritos en 2018.
- Más de 5.000 personas sensibilizadas sobre sus derechos en 71 municipios del país.
- Personal de atención al cliente de 13 PRST sensibilizados en la norma
- Se participó en más de 10 encuentros con el gremio de los pequeños ISP (NAISP)
- Se realizaron 5 cursos dirigidos a vocales de control
- Se dictaron charlas especializadas en 23 casas del consumidor de la SIC a nivel nacional.

Adicionalmente, se adelantaron convenios con la SIC y la Corporación Universitaria UNITEC que soportaron la presencia a nivel nacional de representantes de la CRC y la oferta del curso virtual, respectivamente. Así mismo, se aprovecharon espacios como Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano en diferentes ciudades, Encuentros con Gestores y Administradores de los Puntos y Kioscos Vive Digital y los Congresos Nacionales de Comités y Vocales de Control – ConfevoColtics, para dar a conocer los principales cambios en la regulación.

La CRC continuará ejecutando actividades relacionadas con esta temática de manera que se empodere a los usuarios en el ejercicio de sus derechos y conozca sus deberes.

### **Asesoría al Congreso de la República**

La CRC realiza seguimiento a la actividad legislativa relacionada con el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y adelanta una asesoría en los temas relacionados con las funciones de la CRC, que tengan incidencia en la gestión legislativa como debates, citaciones, audiencias públicas,

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 131 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

debates de control político y discusiones sobre iniciativas legislativas relacionadas con la industria de la TIC y en general en los temas que resulten de interés de la CRC.

Entre diciembre de 2015 y diciembre de 2018 se atendieron con el Congreso de la República los siguientes temas:

- Gestión directa con los Honorables Congresistas de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes o con los secretarios de dichas Comisiones: se realizaron 14 reuniones.
- Gestión con las UTL de los Honorables Congresistas de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes: Se realizaron 6 reuniones.
- Se asistió a dos Audiencias Públicas
- Asistencias a Plenarias y a sesiones de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes
- Citaciones a la CRC y al MinTIC a Debate de Control Político
- Solicitud de Información y Derechos de Petición de Congresistas y de MinTIC
- Comentarios a Proyectos de Ley a los cuales se les hace seguimiento

### **Gestión Internacional y Nacional**

Es importante mencionar que la CRC se ha venido posicionando a nivel internacional, tanto como un organismo altamente técnico que siempre va a la vanguardia en la región, así como por sus aportes en los diferentes eventos en los que participa. Para lograr este reconocimiento, ha participado, no sólo activamente, sino también a través de la adquisición de experiencia de otros países y/o reguladores.

Un aspecto muy importante para destacar durante mi gestión fue el proceso de acceso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organización internacional intergubernamental que agrupa a los países más industrializados de la economía de mercado. Las diferentes actividades continuas que la CRC realizó en materia de los instrumentos legales o recomendaciones de la OCDE están relacionadas con el proceso de adhesión de Colombia a la Organización y la asistencia como participante al CDEP. Frente al primer tema, esta Entidad coordinó con el MinTIC y la SIC las diferentes actividades solicitadas por la OCDE con el fin de que el intercambio de información se realizara de manera más expedita y que el trabajo se dividiera de una manera más eficiente. Por ello, se realizaron reuniones para hacer un monitoreo del progreso en lo referente a las

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 132 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Recomendaciones, y la CRC, sin desconocer como cabeza principal del sector al Ministerio, fue la entidad que coordinó los asuntos relacionados con la OCDE en materia de TIC.

Frente al segundo tema, la CRC contribuyó en las diferentes reuniones y actividades que el CDEP y sus Working Parties organizaron a lo largo de estos tres años. Durante mi periodo como Director Ejecutivo representé al Gobierno Colombiano en las reuniones del Committee on Digital Economy Policy (CDEP) y sus grupos de trabajo: Working Party on the Measurement and Analysis of the Digital Economy (WPMAD), Working Parties on Communication Infrastructures and Services Policy (WPCISP), Working Party on Security and Privacy in the Digital Economy (WPSPDE). Así mismo, es de destacar que participé en las reuniones del Network of Economic Regulators (NER).

Por otro lado, durante mi periodo como Director Ejecutivo, la CRC participó como uno de los miembros del Comité Ejecutivo y como presidente del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) para el año 2016. El Foro cuenta con 23 países miembros y está conformado por la Asamblea Plenaria, presidente y vicepresidentes, Comité Ejecutivo y Secretario Ejecutivo. Tiene como propósito impulsar la cooperación eficiente, proporcionar un marco de análisis e intercambio de información y experiencias y promover el crecimiento y desarrollo en América Latina, a partir de debates de mercado y regulatorios de las telecomunicaciones. Sus objetivos están encaminados a intercambiar experiencias sobre el marco regulatorio en materia de redes, servicios y mercados de telecomunicaciones, contribuir a la armonización regulatoria en la región y llevar posiciones conjuntas a foros internacionales.

Así mismo, participé en otros escenarios internacionales y nacionales como el International Institute of Communications, CITEL, ICANN, CLT, GSMA, IGF, GSR, OECD Ministerial Conference y gremios y centros de investigación, innovación y desarrollo tecnológico del sector de las TIC colombianos, entre otros. Con estas participaciones se ha posicionado a la entidad como un participante dinámico en los temas coyunturales de la industria a nivel internacional.

Es importante mencionar que la CRC fue escogido, por la GSMA, CAF, ASIET y la UIT, como regulador anfitrión de la quinta edición del Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, el cual se llevó a

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 133 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

cabo del 20 al 23 de junio de 2017 en la ciudad de Cartagena de Indias. Vale la pena destacar que este Congreso culminó con éxito, ya que Colombia compartió los avances en políticas y regulación de cara a la Economía Digital.

El Congreso congregó a más de 500 participantes provenientes de 30 países, entre ellos altos representantes de gobiernos de la región latinoamericana, reguladores de telecomunicaciones, representantes de la industria y reconocidos académicos. Durante el evento, Colombia se posicionó como ejemplo para los demás países de Latinoamérica, toda vez que ya está definiendo la forma cómo abordará el reto de la Economía Digital. La CRC dio a conocer los avances en materia regulatoria, como el diseño de una hoja de ruta para guiar su actuar en los próximos cinco años y atender estos desafíos.

Adicionalmente, durante mi gestión la CRC organizó el 11º, 12º y 13º Taller Internacional de Regulación. En el año 2016 el tema fue "Retos regulatorios en el nuevo Ecosistema Digital". Durante dos días, expertos internacionales discutieron temas como un nuevo marco regulatorio para la economía digital; desafíos de un organismo regulador convergente y la visión de los operadores acerca de hacia dónde va el negocio de las TIC.

En el año 2017 el taller trato sobre la "Disrupción Digital: Un Camino de Crecimiento". Durante día y medio, expertos internacionales y nacionales discutieron temas como: la 4ª revolución industrial; retos regulatorios de la innovación disruptiva; transformación y retos de la economía digital; desafíos del uso de inteligencia artificial y machine learning en la economía digital; papel del estado en el desarrollo y adopción de tecnologías cognitivas; confianza en el ecosistema digital: blockchain; experiencias del sector financiero en el ecosistema digital y seguridad digital, entre otros. Los temas serán abordados en conferencias magistrales y siete paneles.

Ahora bien, en el año 2018 el Taller analizó el tema "Disrupción Digital: Un Camino de Crecimiento". Se debatieron temas como: retos regulatorios de la innovación disruptiva; transformación y retos de la economía digital; el camino hacia la transformación digital, de empresas analógicas a empresas digitales, desafíos del uso de Inteligencia Artificial y machine learning en la economía digital; papel del Estado en

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 134 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

el desarrollo y adopción de tecnologías cognitivas, al igual que temáticas sobre seguridad digital, blockchain y sector financiero.

### **Indicadores e información estadística**

Durante mi gestión, se realizaron las siguientes actividades relacionadas con indicadores e información estadística:

- Participación en el Comité de Estadística e Indicadores TIC (CEITIC), comité conformado por las entidades del sector TIC, que se realiza mensualmente en las instalaciones de MinTIC. Algunas de las actividades realizadas que materializaron la participación de la CRC en este comité fueron la presentación de productos y tareas de la entidad como el Reporte de Industria del sector TIC 2018, los resultados de la medición de la calidad de los servicios desde la experiencia de los usuarios 2017, y la metodología para la medición de la economía digital en Colombia y los primeros resultados de su aplicación.
- La CRC participó en los comités externos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), relacionados con estadísticas e indicadores TIC. Entre ellos: el Comité PIB Trimestral, el comité de indicadores básicos de TIC en hogares y el comité de indicadores básicos de TIC en empresas del sector manufacturero, de comercio y servicios. Adicionalmente, se participó en el comité técnico de la Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2014-2017. En todos los casos, la CRC realizó los comentarios respectivos a los resultados presentados por el DANE.
- Como entidad miembro del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y en el marco del desarrollo del Plan Estadístico Nacional (PEN) 2017-2022, la CRC estuvo participando en las reuniones periódicas de la Mesa de Estadísticas del Sector TIC. En estas reuniones se definió el plan de acción específico para las entidades miembro y se obtuvo como primeros resultados el análisis de duplicidades de operaciones estadísticas oficiales y la priorización de los vacíos de información del sector a satisfacer en los próximos años. También, se realizó la actualización de las operaciones estadísticas de la CRC en el PEN.
- La CRC continuó apoyando a MinTIC con la revisión técnica de los boletines trimestrales TIC y Postal. Adicionalmente, la Comisión trabajó coordinadamente con el Ministerio TIC en la definición e implementación de las reglas de validación a utilizar en la revisión de la calidad de

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 135 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

la información de los formatos utilizados en los boletines. Lo anterior con el objetivo de automatizar el proceso de gestión de calidad y facilitar la revisión de la información por parte de las dos entidades.

- Se dio respuesta a las encuestas y solicitudes de información de entes internacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Entre las encuestas atendidas de la UIT están: Encuesta Larga 2018, Encuesta sobre Políticas Tarifarias 2018 y Encuesta de Canasta de Precios 2018 (UIT). De la OECD se contestó el cuestionario de Indicadores Regulatorios 2018 y la solicitud de datos de banda ancha 2017 y junio-2018. También, se atendieron las solicitudes del Instituto de Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) que están relacionados con indicadores de los servicios de telecomunicaciones.

### 3. GESTIÓN TRANSVERSAL

#### 3.1. GESTIÓN TECNOLÓGICA – SISTEMA INTERNO

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene el propósito de gestionar eficaz y eficientemente todos los recursos tecnológicos de la CRC, así como los procesos de desarrollo y gestión de sistemas de información, procesos de soporte, administración de bases de datos y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. Son funciones de este grupo apoyar y asesorar al Comité de Comisionados, a la Dirección Ejecutiva, a la Coordinación Ejecutiva y a los grupos Internos de trabajo, en cumplimiento de todas sus funciones, y para esto contó para el 2016, 2017 y 2018 con los proyectos de inversión denominados **"Actualización de Servicios, Procesos y Recursos de Tecnología de Información y Comunicaciones"** cuyo objetivo principal es dotar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones de los servicios, procesos y recursos de TIC que la Entidad requiere para garantizar la disponibilidad, actualización y efectividad de recursos físicos y herramientas tecnológicas que permitan el cumplimiento de las funciones regulatorias de la misma, de tal manera que permita asegurar el aprovisionamiento de los servicios, aplicaciones y recursos de tecnología informática para los usuarios internos y externos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones,

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 136 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



encaminados a cumplir con la misión y los lineamientos del plan estratégico de la Entidad, y así afianzar la participación en la era digital de la sociedad de la información.

Los proyectos de inversión estaban enfocados en: a) Brindar soporte y poner en marcha los nuevos desarrollos y ajustes a los módulos CRC del sistema de información unificado del sector de telecomunicaciones (SIUST) y/o sistema de información integral (SII), implementando nuevas funcionalidades en los módulos que requiere la CRC en el SIUST y en Colombia TIC y generando estándares, reglas y políticas para el manejo de la información y b) Administrar eficientemente y fortalecer los sistemas de apoyo y la infraestructura tecnológica de la CRC y c) Garantizar el cumplimiento de la misión y el plan estratégico de la entidad a través de los sistemas de información y herramientas tecnológicas.

En el 2016 se creó el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información en la Comisión, en línea con lo establecido en la Ley 1753 de 2015 mediante al cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en su artículo 45 que establece que todas las Entidades Públicas deben contar con un Director de Tecnologías y Sistemas de Información para asegurar la adopción del marco de referencia de arquitectura de TI y todas las políticas de gobierno nacional en materia de TI y se designó el Chief Information Officer (CIO), quien es el encargado de gestionar, planificar y desarrollar estrategias de recursos tecnológicos y de información para la CRC, a partir de Políticas como Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea), tendencias respecto a la gestión de las oficinas de TI e iniciativas gubernamentales, así mismo, para que sea el enlace con las demás oficinas de TI de las Entidades del sector para desarrollar proyectos conjuntos en pro del cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y Plan Vive Digital entre otros.

De acuerdo con el modelo estratégico de la entidad y los lineamientos del marco de Referencia de Arquitectura de TI del MinTic, los objetivos generales de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de la Información de la CRC son:

- **Objetivo 1 – Gobierno de TI:** Implementar el modelo de TI en Estrategia, Gobierno, modelo de gestión, modelo de planeación, control presupuestal y mapa de ruta de los proyectos mediante la ejecución del Plan estratégico de Tecnologías de Información.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 137 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- **Objetivo 2 – Gestión de TI:** Garantizar una gestión efectiva y eficiente de los recursos de TI a través de los proyectos de inversión de TI.

Desde el 2016 la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC, cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y de las comunicaciones – PETI, estructurado de acuerdo a los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura de TI del Ministerio de Tecnología y Comunicaciones - MinTic, y el cual se estuvo actualizando hasta el 2018 según las necesidades de la entidad y el presupuesto aprobado a través del proyecto de inversión de cada año. Para finales del 2018 se decide que la CRC debe contar con nuevo PETI a 4 años (2019-2022) alienado al nuevo Plan Estratégico Sectorial y al nuevo Plan Estratégico de la CRC.

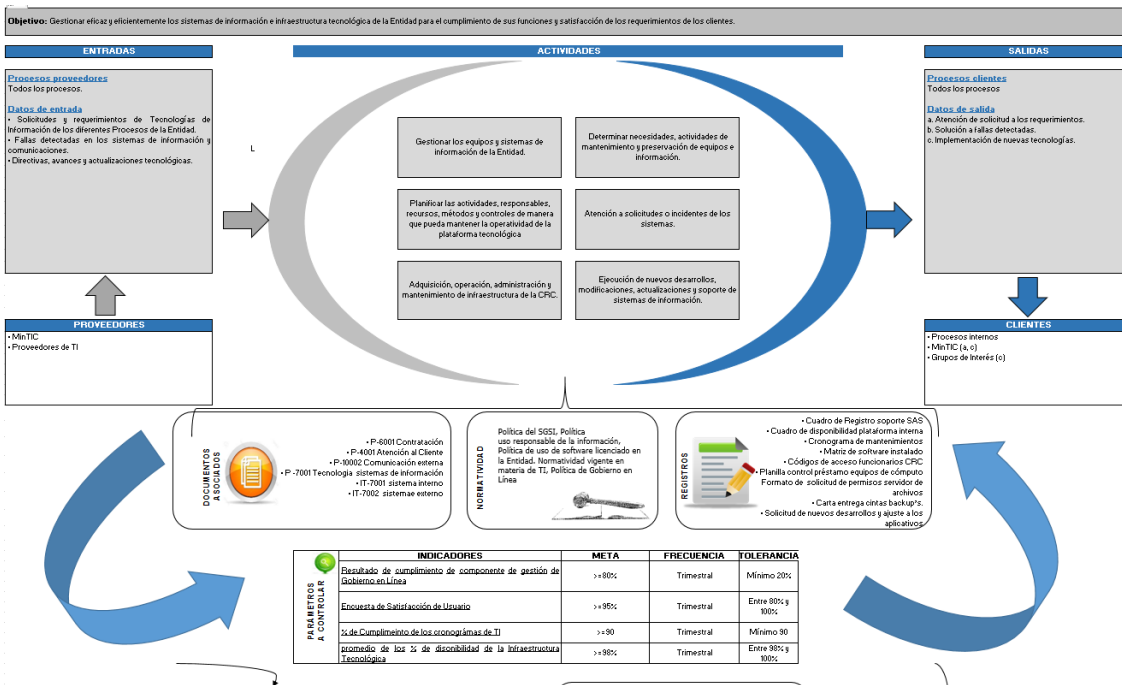
El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones – PETI de la CRC cuenta con los siguientes objetivos:

- Alinear los objetivos de la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información con los objetivos estratégicos de la entidad a través de la definición e implementación de servicios y proyectos de tecnologías de información y comunicaciones.
- Incorporar las prácticas recomendadas por el marco de referencia de la estrategia de Gobierno Digital incorporando ejercicios de Arquitectura Empresarial en la ejecución de proyectos y servicios de tecnologías de información y comunicaciones.
- Construir el mapa de ruta del PETIC con el fin de brindar apalancamiento a los proyectos y servicios que demanden las diferentes coordinaciones de la CRC por medio de la definición de un plan de implementación para el año en curso.

### **Gobierno de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información**

De acuerdo con el mapa estratégico definido para la coordinación de TSI, la cadena de valor que se define es la siguiente:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimiento	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 138 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



**Gráfica 4. Cadena de Valor Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información**

La cadena de valor de la Coordinación de TSI se soporta adicionalmente en los siguientes elementos:

- **Entrada:** Los requerimientos y necesidades de la CRC, de proyectos y servicios que a través del plan estratégico institucional tengan que ver con TI, que, de manera transversal, y que por aplicación del marco de referencia son sometidos al proceso de Arquitectura Empresarial para su implementación.
- **Subproceso Estratégico:** A través del Subproceso de gestión con los dominios que define la estrategia de gobierno digital.
- **Subprocesos Misionales:** Corresponde a los cuatro procesos enmarcados dentro de un ciclo PHVA y que permitirá la ejecución de los proyectos y servicios de acuerdo con los requerimientos de la CRC.
- **Subprocesos de Apoyo:** La definición y aplicación del modelo de seguridad y privacidad de la información para la gestión, y ejecución de los proyectos y servicios de acuerdo con los requerimientos de la CRC.

- **Salida:** proyectos y Servicios resultado de la ejecución de los subprocesos de Gestión, misionales y de seguridad y privacidad de la información, de la cadena de valor definida.

El alcance general de los elementos es el siguiente:

ELEMENTOS	ALCANCE
<b>Componente de Gestión – Gobierno digital</b>	De acuerdo con los requerimientos, define de manera transversal los modelos de estrategia, gobierno, gestión, control financiero, mapa de ruta, mediante la definición y ejecución del plan estratégico de TI, aplicando las herramientas y mejores prácticas del marco de referencia y definiendo la Arquitectura Empresarial de la entidad, y esquema de gestión de proyectos de TI.
<b>Alinear y Planear</b>	De acuerdo con los requerimientos realiza los procesos para aplicar prácticas para la Alineación, planificación y ejecución de los proyectos y servicios de TI. Incorpora los procesos de diseño de sistemas de información, gestión del ciclo de información, y análisis.
<b>Construir e Implementar</b>	De acuerdo con los requerimientos corresponde a los procesos para la construcción e implementación de los servicios y proyectos de TI. Incluye los procesos de definición y actualización de arquitecturas de información, desarrollo y mantenimiento de soluciones, implementación de sistemas de información e infraestructura de TI.
<b>Entregar Servicio y Soporte</b>	Definir los ciclos de servicio incluyendo catálogos de servicio, niveles de atención y procesos de mejoramiento para los proyectos y servicios de TI. Incluye los procesos de la gestión de la infraestructura, mesa de servicios, gestión de la configuración, gestión de incidentes, de requerimientos y de operaciones.
<b>Evaluar y Monitorear</b>	Evaluar, dirigir y monitorear el gobierno, la estrategia y la gestión de proyectos y servicios de TI, a través de los índices establecidos en cada proceso.
<b>Seguridad y privacidad de la Información</b>	Implementa los procesos para la definición de políticas, gestión de incidentes de seguridad de la información, gestión de los riesgos y análisis de las brechas de seguridad de la información. Implementa los procedimientos para la gestión del sistema de seguridad informática y el modelo de planeación y gestión de la seguridad de información (MSPI).

**Tabla 3. Alcance de los Elementos de la Cadena de Valor de TSI**

### **Avances en la Gestión de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información:**

#### **1. Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital)**

Durante el 2016, 2017 y 2018 la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la estrategia de gobierno en línea en la Entidad, en sus diferentes componentes así:

TIC para Gobierno Abierto:

- Se implementaron los modelos de información requeridos por la Entidad, así como la publicación en el portal de datos abiertos de Colombia de 10 conjuntos de datos. Se mantuvo actualizada la información pública y de interés de los usuarios.
- A través de los canales electrónicos, página web y redes sociales se dieron a conocer los resultados de la gestión en los eventos de rendición de cuentas.
- Se dispusieron de los canales electrónicos necesarios para conocer las diferentes solicitudes, opiniones y sugerencias de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- Se realizó la elaboración de los documentos de verificación y caracterización de los procesos de publicación, levantamiento de información e instrumentos en cumplimiento de los lineamientos de acceso a la información pública.
- La CRC organizó y realizó ejercicios de innovación abierta, y ejercicios de consulta a la ciudadanía.
- Se realizó el Plan de colaboración y participación Ciudadana
- Se realizaron toma de decisiones a partir de ejercicios de analítica de datos.
- En la página web institucional [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) y postdata se logró cumplir con los criterios de usabilidad y accesibilidad Cat AA.

TIC para Servicio:

- Se adecuó la página web institucional y el portal de datos Postdata para que responda a la categoría AA, así mismo, se implementó el menú de transparencia para consulta de los ciudadanos de la información pública.
- Se optimizó la solicitud de peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD a través del sitio web de la Entidad.
- Se realizaron los flujos destinados en el sistema de gestión documental de la Entidad, para centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias –PQRD en un mismo sistema de información.
- Se realizaron los flujos destinados en el sistema de gestión documental de la Entidad, para agilizar los diferentes procesos de Homologación.
- Se instalaron certificados de sitio seguro en los portales y en los diferentes sistemas de información con el fin de garantizar la privacidad y seguridad de la información.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 141 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- Se implementó el sistema de compilación normativa de la CRC.

#### TIC para la Gestión:

- La CRC cuenta con una herramienta de Gestión Estratégica, a través de la cual se administra la gestión de la Entidad. Esta herramienta cuenta con varios módulos para la gestión como el módulo de Estrategia y medición de calidad, planes de mejoramiento, administración, seguimiento y administración de actividades de los funcionarios, gestión de proyectos, sistema integral de gestión, seguimiento a informes, mapas de riesgos, evaluación de desempeño, a través de la información reportada por los funcionarios de la entidad.
- Se cuenta con el mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la Entidad (hardware y software) y se llevaron algunos de los servicios críticos a la nube, así como la compra de licenciamiento como servicio. Se implementó el piloto para la mesa de servicio de TI, con el catálogo de servicios y los acuerdos de niveles de servicio acordados.
- Se implementó y se puso en producción el sistema service manager que permite tener control y monitoreo de los servicios y hardware crítico en la Entidad, así como confiabilidad en los indicadores asociados a disponibilidad de plataforma.
- Se cuenta con la arquitectura de TI que soporta los sistemas y servicios de información.
- Se estableció la gestión de Tecnologías y Sistemas de Información a través de la elaboración y aprobación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) y se realizó el plan de inversión de TIC basado en el PETI, en resultados de ejercicios de Arquitectura Empresarial y en orientar la gestión a esquemas de Software como Servicio, Infraestructura como Servicio y Plataforma como Servicio.
- Se definieron los esquemas de Gobierno, Ejecución, Arquitectura Empresarial y Seguridad y privacidad de la información basado en las recomendaciones de la Estrategia de gobierno en Línea y los estándares sugeridos.
- Se trabajó en el programa de Disposición Final de Residuos Tecnológicos.
- Actualización de índice de Información Clasificada y Reservada, así como en el esquema de publicación.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 142 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

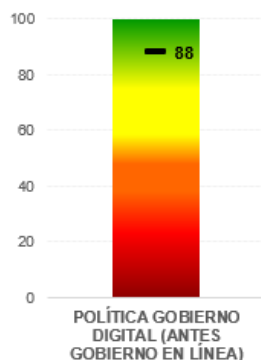
- Definición para los reportes de información: El Catálogo, Servicios de información, Flujos de información.
- Se lleva a cabo la sensibilización y socialización del nuevo Manual de Gobierno digital a todo la CRC.

TIC para Seguridad y Privacidad de la Información:

- Se actualizó y socializó la Política de Privacidad y Seguridad de la Información, así como el manual que contiene las normas en cuanto al manejo de la información en la Entidad.
- Se hizo seguimiento a los riesgos, planes de tratamiento y mejora continua en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- De acuerdo con los lineamientos se realizó el diagnóstico para seguridad y privacidad de la información como base para la elaboración de riesgos y definición del Modelo Integrado de Seguridad y privacidad de la Información (MSPI).
- Se diseñó el Plan y ejecución de Sensibilización de Seguridad de la Información al interior de la CRC.
- Se definió el procedimiento para la atención incidentes Seguridad de la información.
- Se diseñó el plan y se llevó a cabo la ejecución de la Sensibilización de Protección de Datos personales.
- Identificación de los Riesgos relacionados con la Protección de Datos Personales.
- Se realiza la actualización de procesos, procedimientos y acuerdos de confidencialidad de la Entidad incluyendo lineamientos relacionados a la Protección de Datos Personales.
- Se actualiza y aprueba el Manual de Seguridad Digital y Protección de Datos Personales de la CRC.
- Se define el Plan Preliminar de Seguridad y Privacidad de la Información (PESI).

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 143 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

### ÍNDICE GOBIERNO DIGITAL



**Gráfica 5. Resultados cumplimiento de la Política de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea) para el 2018.**

## 2. Servicios Tecnológicos

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información debe planear, mantener y garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos (Cliente Interno e Infraestructura) que soportan la operación de la Coordinación y la Entidad, para esto se desarrollan actividades enmarcadas dentro del esquema del Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI y el plan de compras. Durante el período en cuestión se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se realizó la planeación y ejecución de los contratos de mantenimiento a la plataforma tecnológica para el año 2016, 2017 y 2018.
- Se renovó anualmente el licenciamiento necesario tanto de infraestructura tecnológica como de usuario final para la operación en la Entidad.
- Se instalaron y migraron servidores a la nube Azure tanto de pruebas como producción de algunos portales y Sistemas de Información de la Entidad. Configuración y ajustes de seguridad para conexión y transmisión de información en grandes volúmenes.
- Se instaló, configuró, parametrizó el ambiente de pruebas para los nuevos desarrollos del sistema de información de la Entidad INFOCRC.
- Se adelantó la contratación y puesta en producción de los canales de internet de banda ancha mejorando su capacidad.
- Se llevó a cabo la optimización del proceso de backups de la entidad logrando que sean más eficientes y permitiendo una restauración en menor tiempo.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 144 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



- Adquisición, implementación y migración de las políticas para el firewall de la Entidad.
- Contratación del recurso humano para la atención del soporte de primer nivel y ejecución de mantenimientos de TI en la Entidad.
- Se establece y actualiza de manera permanente el sistema de comunicaciones del sistema de telefonía de la Entidad a VoIP sobre plataformas Windows.
- Adquisición, migración y puesta en marcha de Office 365, para el manejo de correo electrónico y herramientas colaborativas.
- Se vincularon las herramientas colaborativas office 365 y Skype empresarial para el fortalecimiento del programa de teletrabajo.
- Se renovó el licenciamiento econométrico de la Entidad STATA.
- Se adecua y actualiza la plataforma de pruebas Oracle Cloud en diferentes ambientes para el ciclo de vida de los sistemas de Información desarrollados en la entidad.
- Adquisición, configuración e implementación de la herramienta System Center en sus componentes Configuration, Manager y Operation Manager, que permiten tener un control centralizado tanto de la configuración como de la operación de la infraestructura a nivel de servidores en la Entidad de forma proactiva.
- Adecuación Tecnológica de las salas de juntas.
- Adecuación tecnológica para el equipo que atiende el proceso de Homologación de Terminales.
- Adquisición, configuración e implementación de la herramienta service manager para el manejo de casos de servicio, acuerdos de niveles de servicios y estadísticas que permiten mejorar la base de conocimiento y los tiempos de resolución de incidentes-
- Apoyo a los procesos contractuales de otras Coordinaciones en el componente tecnológico (correo certificado, asistente virtual, suite de adobe).
- Se estableció el portafolio y los acuerdos de niveles de servicios de Tecnologías y Sistemas de Información, configurándose en la plataforma service manager
- Atención a solicitudes de TI, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio pactados.
- Implementación y optimización de las medidas de seguridad en sistemas de Información (WAF).
- Diseño y planeación para la Adecuación al centro de datos (capacidades de cómputo y cableado estructurado).

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 145 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- Aprovisionamiento de infraestructura Nube para Análisis y Gestión de la Información (Postdata)
- Aprovisionamiento de infraestructura Nube y en sitio para sistema de información Onbase, requerido para las Coordinaciones de TI, Relacionamiento con Agentes y Análisis y Gestión de la Información.
- Cierre de brechas de seguridad en Azure y portales web (WAF) a través de labores conjuntas con Controles Empresariales, Colombiana de Software (Colsof) y Sistemas de Información.
- Renovación de equipos tecnológicos que garanticen la continuidad operativa de la entidad.

### 3. Sistemas de Información

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información debe planear, mantener y garantizar la disponibilidad de los sistemas de información (Cliente interno y externo) que soportan la operación de la Entidad, para esto se desarrollan actividades enmarcadas dentro del esquema del Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI y el plan de compras. Durante el período en cuestión se desarrollaron las siguientes actividades:

#### Sistema de Información y Trámites de la CRC

- Implementación de Nuevo Sistema Transaccional para el Registro de Trámites e Integración con el Sistema de Contribuciones de la CRC.
- Integración con el Sistema de Gestión Documental ONBASE, a través del webservice para radicación y consulta de estado.
- Integración con el Directorio Activo para los usuarios CRC.

#### Integración con el Sistema Documental Onbase:

- Implementación de Webservices en ONBASE, para la radicación y consulta de trámites y anexos.

#### Sistema de Contribuciones:

- Implementación del Aplicativo Web para el recaudo y manejo de cartera de las contribuciones a la CRC.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 146 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- Se realiza el contrato interadministrativo con la Agencia Nacional Digital para automatizar los procesos de Contribución relativos al régimen sancionatorio y subprocesos asociados para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Migración de Información de Base de datos y documentos de contribuciones en el SIUST.

Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones - SIUST:

- Implementación de Formatos y reglas de validación, asociadas a la Resoluciones 5076 de 2016 y 5079 de 2017.
- Implementación de formularios para radicación de PQRs por Equipo Bloqueado y verificación de estado del Equipo.
- Apoyo en la administración y actualizaciones funcionales del sistema.
- Soporte técnico del SIUST.

Sistema de Información HUMANO:

- Migración y actualización del Aplicativo de ONPREMISE a Software como Servicio (SAAS).

Sistema de Información NOVASOFT:

- Migración y actualización del Aplicativo de ONPREMISE a Software como Servicio (SAAS)

Herramienta de Gestión:

- Actualización de Herramienta de Gestión a la nueva versión V 4.2.
- Levantamiento de requerimientos y gestión para la implementación de nuevas funcionalidades.
- Implementación e Instalación de Herramienta de Gestión nueva versión V 5.4
- Administración y soporte técnico de la herramienta.

Sistema de Gestión Documental ONBASE:

- Actualización de Herramienta de Gestión a la nueva versión V 4.2.
- Levantamiento de requerimientos y gestión para la implementación de nuevas funcionalidades.
- Implementación e Instalación de Herramienta de Gestión nueva versión V 5.4
- Administración y soporte técnico de la herramienta.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 147 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

#### Mapa de Numeración:

- Implementación de imagen institucional y cambio en la autenticación de correo electrónico de GMAIL por la autenticación en Directorio Activo de la CRC.
- Administración y soporte técnico de la herramienta.

#### Proceso de Homologación de Celulares:

- Implementación de un procedimiento automático para el cargue y actualización de las Bases de Datos Positivas enviadas por la GSMA.
- Se adelantaron desarrollos de actualizaciones a los formularios de Homologación para persona natural y complementación que incluye las validaciones de datos de las diferentes fuentes, de tal manera que permite hacer un filtro entre las solicitudes válidas candidatas a homologación.

#### Herramienta de Gestión de Proyectos CA:

- Se adquirió el licenciamiento necesario para la adquisición de la herramienta de gestión de proyectos en la Entidad y se lleva a cabo la implementación y ejecución de pruebas funcionales de la misma.

#### **4. Otras Actividades**

- Fortalecimiento de la Estrategia de Cero Papel adoptada por la Entidad.
- Apoyo técnico y puesta en producción del sistema de compilación normativa de la CRC.
- Contratación del líder GEL de la Entidad, lo que permitió avanzar en las metas establecidas para la Entidad.
- Mantenimiento y soporte de la gestión y mejora continua al SGSI.
- Establecimiento de la Arquitectura de TI Objetivo, incluyendo la caracterización del proceso, objetivos y metas.
- Capacitación a administradores y usuario final en la herramienta Project.
- Implementación de las modificaciones a formatos para reporte de información de las resoluciones modificadas.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 148 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- Apoyo al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la resolución de problemas de infraestructura, de bases de datos y de código solicitados.
- Se implementaron las herramientas de reportes basados en Dashboards para el control de PQRD y gestión documental.
- Fortalecimiento de la Gestión de Información como apoyo para la analítica de datos a partir del uso de las funcionalidades del sistema de gestión documental.
- Se define el proyecto de Inversión de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información para el período 2019-2022-
- Se lleva a cabo la ejecución presupuestal para cada año de acuerdo a la Planeación establecida.
- Definición final e implementación del proceso de necesidades de TI y de incidentes
- Reestructuración de la Coordinación de TSI, procedimientos, indicadores y caracterización del proceso.
- Apoyo en la implementación de la WIKI de la CRC.
- Apoyo en ejecución de proyecto de programa integral de Datos personales.
- Apoyo en el diseño y puesta en producción de los flujos de trabajo y funcionalidad para la clasificación de los documentos en "En Red"
- Actualización y soporte a las herramientas de gestión con los usuarios externos (Asistente Virtual y Chat).
- Identificación y actualización de los riesgos asociados al proceso de TI
- Gestión del MIPG en los componentes de Gobierno Digital y Seguridad y Privacidad de la Información.
- Postulación a sello de excelencia Ejercicio de participación Rendición de cuentas 2017.
- Participación en el reto de Máxima velocidad (4.005 pts) puesto 15 de 43 Entidades Nacionales, 416 Entidades Nacionales, Gobernaciones, Alcaldía, otras Entidades.

### 3.2. COORDINACIÓN EJECUTIVA

#### ORGANIZACIÓN DE SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE COMISIONADOS

La Gestión realizada durante el periodo comprendido entre 2015 y 2018, referente a este proceso se resume a continuación:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 149 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## SESIÓN DE COMISIÓN

La Sesión de Comisión de la CRC está conformada por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los tres Comisionados de la CRC, y el Director del Departamento Nacional de Planeación o el Subdirector como Delegado. Actúa como secretario de la reunión, la Coordinadora Ejecutiva de la CRC, se reúne una vez al mes de manera ordinaria, y extraordinarias o virtuales que estimen necesarias, con el fin de atender las funciones que le han sido asignadas a la CRC de conformidad a lo señalado en la Ley 1341 de 2009.

Durante el periodo comprendido entre 2015 y 2018, las reuniones de Sesión de Comisión de la CRC y las resoluciones expedidas se resumen a continuación:

AÑO	No. Sesiones	Ordinarias	Extraordinarias	Virtuales	Resoluciones Expedidas	Particulares	Generales
2015	16	13	2	1	75	43	32
2016	16	10	1	5	60	25	35
2017	16	10	1	5	42	22	20
2018	10	8	0	2	49	35	14

**Tabla. Sesiones de Comisión y Resoluciones aprobadas 2015 – 2018**

## COMITÉ DE COMISIONADOS

El Comité de Comisionados está conformado por tres Comisionados designados por el Presidente de la República. El Coordinador Ejecutivo de la CRC, quién actúa como secretario de las reuniones, las cuales se llevan a cabo una vez a la semana con el fin de dirigir, orientar y controlar el desarrollo de todas las actividades orientadas a lograr los objetivos de la Comisión y desarrollar las funciones y facultades otorgadas por la Ley.

### Indicador del proceso

- Eficiencia en la planeación y organización del Comité de Comisionados:

El objetivo es medir el tiempo que transcurre entre la aprobación de los documentos por el Comité de Comisionados y la radicación de salida de los mismos. El tiempo es medido en días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su aprobación.

Periodo	Días Hábiles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
<b>2015</b>			
1°	25	8	3.1
2°	30	10	3.0
3°	28	8	3.5
4°	14	3	4.6
<b>2016</b>			
1°	46	9	5.1
2°	24	6	4
3°	13	5	2.6
4°	20	8	2.5
<b>2017</b>			
1°	15	10	1.5
2°	14	7	2
3°	69	15	4.6
4°	38	13	2.9
<b>2018</b>			
1°	7	5	1.4
2°	8	6	1.3
3°	13	7	1.8
4°	18	5	3.6

**Tabla 4. Eficiencia en Comité de Comisionados 2015 – 2018**

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desde el año 2003 se encuentra certificada por ICONTEC bajo la norma NTC ISO 9001 y desde el 2008 bajo la norma NTCG 1000. La Entidad ha venido en el proceso de mejoramiento continuo, manteniendo año tras año la certificación.

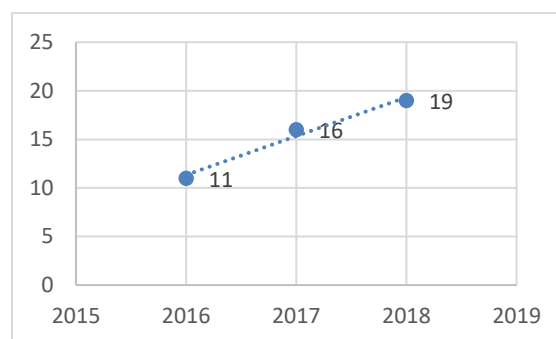
En el año 2016, el ICONTEC luego de verificar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas antes mencionadas, otorgó la certificación en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, como resultado del cumplimiento de los requisitos en materia de estándares de calidad. En los años 2017 y 2018, resultado de las auditorias de seguimiento, el Ente certificador mantuvo dichas certificaciones.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 151 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



### IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

La CRC, mediante Resolución 130 del 30 de abril de 2015, definió el plan de acción piloto para implementar el teletrabajo en la Comisión de Regulación de Comunicaciones. En este piloto participó el 10% de la planta de personal, tanto del nivel misional como administrativo. Los resultados de este piloto fueron revisados y se estableció el teletrabajo suplementario como una modalidad de trabajo en la Entidad mediante la Resolución 190 de 2016, donde se amplió la vinculación a dicha modalidad mediante la solicitud personal de los funcionarios interesados y bajo la firma de un acuerdo de teletrabajo con cada uno de ellos. A la fecha, el 12% de la planta de personal teletrabaja.



**Gráfica 6.** funcionarios teletrabajando 2016 – 2018

### POLÍTICA CERO PAPEL

De acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Entidad continuo con el Plan de Eficiencia Administrativa. El objetivo de esta política fue reducir a 2014, en al menos 30% el consumo de papel en la Entidad, con respecto a una línea base definida por el consumo de papel del año 2011. La meta



planteada fue cumplida en el año 2013, y a partir de la fecha se han continuado desarrollando actividades tendientes a minimizar el consumo del papel, volviéndose parte de la cultura organizacional de la Entidad.

#### 4. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

##### A. Recursos Financieros:

<b>Corte a 30 de Diciembre de 2015 (\$ Miles de Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$27.535.165</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$ 20.378.988</b>
Corriente	\$20.134.712	Otros Ingresos	\$2.217.593
No corriente	\$7.400.453	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$20.122.295</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$18.727.389</b>	Otros gastos	\$1.637.266
Corriente	\$18.727.389	<b>Excedente operacional</b>	<b>\$256.693</b>
No corriente	\$ -		
<b>Patrimonio</b>	<b>\$8.807.776</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$837.020</b>

<b>Corte a 31 de Diciembre de 2016 (\$ Miles de Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$34.369.243</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$ 23.178.142</b>
Corriente	\$23.634.296	Otros Ingresos	\$1.712.572
No corriente	\$10.734.947	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$23.948.020</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$22.220.892</b>	Otros gastos	\$23.041
Corriente	\$22.220.892	<b>Excedente – Déficit operacional</b>	<b>\$-769.878</b>
No corriente	\$ -		
<b>Patrimonio</b>	<b>\$12.148.351</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$919.653</b>

<b>Corte a 31 de Diciembre de 2017 (\$Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$36.923.896.</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$ 26.857.771</b>
Corriente	\$26.566.871	Otros Ingresos	\$928.053
No corriente	\$10.357.025	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$27.046.612</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$2.277.195</b>	Otros gastos	\$6.730
Corriente	\$2.277.195	<b>Excedente – Déficit operacional</b>	<b>\$-188.841</b>
No corriente	\$ -		
<b>Patrimonio</b>	<b>\$34.146.701</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$732.842</b>

<b>Corte a 30 de Noviembre de 2018 (\$ Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$53.355.009.771</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$35.945.607.399</b>
Corriente	\$42.556.146.855	Otros Ingresos	\$10.602.062
No corriente	\$10.798.862.916	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$19.793.759.163</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$1.779.755.952</b>	Otros gastos	\$ 142
Corriente	\$1.779.755.952	<b>Excedente operacional</b>	<b>\$16.151.848.236</b>
No corriente	\$ -		
<b>Patrimonio</b>	<b>\$51.725.253.819</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$16.162.450.156</b>

## B. Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 30 de noviembre de 2018, se llevó a cabo el inventario físico de los Bienes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, visitando cada uno de los puestos de trabajo, igualmente se realizó el inventario a las salas de juntas que tiene la CRC, se verificó y ajustó el inventario asignado a cada uno de los funcionarios, haciendo entrega del inventario final correspondiente.

Monto total del inventario: **\$11.592.237.655.11**

Discriminación de los activos:

<b>PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC.</b>	
<b>EDIFICACIONES</b>	
Sede CRC Edificio Link 7-60	9.746.621.482.05
<b>REDES, LÍNEAS Y CABLES</b>	
Redes de aire	9.672.832
Redes de alimentación y gas	9.481.177
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	
Maquinaria Industrial	6.852.781.34
Herramienta y Accesorios	1.598.733.015
<b>MUEBLES ENSERES Y EQUIPO</b>	
Muebles y Enseres	410.704.619.82
Equipo Y Maquinaria de Oficina	17.250.525
<b>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO</b>	
Equipo de Comunicación	476.527.256.23
Equipo de Computo	693.506.397.19
<b>EQUIPO DE TRANSPORTE</b>	
Terrestre	180.000.000,00
<b>EQUIPO DE COMEDOR</b>	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	22.021.851.33
<b>TOTAL ACTIVOS NOVIEMBRE 30 2018</b>	<b>11.592.237.655.11</b>

### INVENTARIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Nombre del Responsable	Costo Adquisición
Por asignar*	70.131.520,00
SALA DE JUNTAS PISO 10 (RESPONSABLE CLAUDIA PRADA)	69.985.337,99
ALMACEN CRC	50.505.422,07
SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	94.499.999,99
CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	467.705.553,01
OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	11.790.697,00

EQUIPOS EN BODEGA(RESPONSABLE DUGLAS LIZCANO)	121.362.438,72
PASANTE(RESPONSABLE MARIO JIMENEZ)	2.192.790,44
PASANTE(RESPONSABLE MARIANA SARMIENTO)	2.192.790,44
Sala de Juntas Piso 10-2 (Responsable Claudia Prada)	6.217.140,49
Planta Física (Responsable Yaqueiline Gil)	22.449.206,70
MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	5.766.858,44
JUAN PABLO GARCIA JIMENEZ	4.709.640,12
LICETH PAOLA VARON GONZALEZ	32.394.589,17
LINA MARIA QUEVEDO ROJAS	3.856.921,44
SANCHEZ MONTENEGRO SEBASTIÁN	2.975.552,44
CAMILO ANDRES ACOSTA CORREDOR	4.108.716,36
OSCAR IVAN AGUDELO MORA	8.594.359,67
WENDRY JOHANNA PUENTES TOBAR	3.725.339,16
MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	9.362.922,44
SINDY CATERINE VERA OCHOA	4.175.582,44
LINA MARCELA ARDILA ORTIZ	4.324.738,64
ALEX FELIPE SARMIENTO HENRIQUEZ	5.102.516,91
MADELEINE GIL ANGEL	4.239.389,44
YEISON ANDREY LOAIZA	4.078.403,16
VICTOR ANDRES SANDOVAL PEÑA	5.470.045,16
LAURA CRISTINA MARTINEZ NOVA	4.807.223,98
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA	37.259.985,69
DIEGO GERMAN CORREA SALGADO	6.677.321,16
OSCAR IVAN SALAZAR CAPERA	4.195.157,43
FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL	4.995.525,78
RAFAEL STEVEN CUERVO SANCHEZ	4.800.943,98
MELBA ROCIO QUINCHE PARRADO	4.883.846,16
LILIANA ROMERO SAAVEDRA	5.104.834,44
JUAN PABLO OSORIO MARIN	9.334.833,69

JHAN CAMILO PULIDO RODRIGUEZ	7.322.798,44
NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	16.323.716,48
FAUSTO HEREDIA	3.228.852,44
ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	4.271.222,37
MARIO JIMENEZ GAYON	6.392.219,59
FELIX HERNANDO VARGAS PINTO	45.086.004,47
OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	6.379.057,17
CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	5.108.334,16
MARIA DEL SOCORRO MARTINEZ PINTO	4.684.134,51
DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	6.315.784,56
SULLY TATIANA MORENO ILLERA	4.148.683,16
YAQUELINE GIL	5.205.638,17
ROSALBA CASTAÑEDA MORENO	11.572.125,96
VIVIANA ROCIO VANEGAS BARRERA	4.392.753,00
LEIDY DIANA ROJAS GARZON	4.190.930,00
DIANA GISSELA WILCHES TORRES	8.698.043,87
HERNANDEZ GIRALDO MARIBEL	4.420.408,44
ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	12.813.551,99
ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	34.617.137,84
ALBA YAMILE MATEUS PARRA	3.929.955,71
DORIS CORREDOR BELLO	14.347.041,73
ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	6.637.928,92
FLOR ESPERANZA CRUZ MENDEZ	15.742.485,58
CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	4.519.867,16
NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	4.675.818,18
CARMEN ROCIO BARRETO ROZO	12.151.489,28
CLAUDIA MARCELA PRADA ARDILA	16.363.693,75
MARTHA NELLY VALENZUELA PENAGOS	4.589.854,03
LUCERO CASTELLANOS CARDOZO	8.847.344,79

DIANA PAOLA MORALES MORA	5.905.951,30
LINA MARIA DUQUE	8.857.094,55
CAROLINA GONZALEZ	2.377.921,00
LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	24.552.551,99
ANGELICA MARIA PERDOMO SANCHEZ	4.348.304,16
JAZMIN GONZÁLEZ	31.161.577,49
ANA MARIA CELY SANCHEZ	4.443.507,48
MARISOL GUERRERO LEON	4.809.419,36
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	7.042.677,66
SANDRA PATRICIA VILLABONA DUQUE	4.057.104,44
NATALIA QUEVEDO GONZALEZ	5.202.708,44
JUAN MANUEL HERNANDEZ GARCIA	4.358.168,99
INGRID PICON CARRASCAL	7.034.013,82
ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	4.300.788,08
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO	6.184.822,08
RODOLFO BECERRA CAMARGO	45.000.000,00
LUIS FELIPE GONZALEZ JIMENEZ	45.000.000,00
CARLOS EUSEBIO LUGO SILVA	33.797.428,09
DICK DARÍO DÍAZ MELÉNDEZ	5.467.765,13
HUGO HERNAN ROMERO GARZON	4.422.330,44
ANDRES MAURICIO CARO CORTES	4.355.909,44
GUILLERMO VELASQUEZ IBAÑEZ	4.787.041,98
WILSON GARZON BARRERA	1.865.290,15
JOHN JAIRO TEJEDA URCUQUI	4.533.155,46
JUAN MANUEL WILCHES DURAN	36.997.981,87
MARVIN HERNAN GUTIERREZ GONZALEZ	45.000.000,00
JUAN PABLO HERNANDEZ MARCENARO	6.176.382,73
JUAN SEBASTIAN HENAO PARRA	4.091.096,46
ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	6.655.508,94

ALEJANDRO DELGADO MORENO	3.994.163,44
EDWIN JAIR QUINTERO RODRIGUEZ	5.271.273,68
CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTELA	4.768.963,16
JUAN MANUEL VELASCO CEPEDA	1.851.324,51
LUCENA ORJUELA JULIAN ANDRES	4.040.904,16
CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	9.261.472,40
ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	4.473.507,16
ERIK ANDRES BARBOSA PARRA	1.668.637,72
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	9.764.621.482,05
GREGORIO GONZALO GUTIERREZ TORRES	3.159.084,73
LESMES PATIÑO JAVIER ALFONSO	10.018.471,31
JOSE DUGLAS LIZCANO MORENO	72.295.532,92
HUMBERTO PRADA NIÑO	3.775.276,44
MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	4.756.360,00
<b>Total Reporte:</b>	<b>11.657.697.975,11</b>

\* Estos recursos no asignados corresponden a los equipos de cómputo adquiridos en el último trimestre de 2018

## 5. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal de la CRC fue establecida mediante el Decreto 90 de 2010, que junto con el Decreto 89 de 2010, fueron el resultado de un proceso de reestructuración administrativa adelantado con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009. Así mismo, con la entrada en vigencia de las leyes 1369 de 2009 y 1507 de 2012, que asignaron funciones regulatorias a la CRC frente al Sector Postal y el Sector de Televisión, la entidad realizó las gestiones pertinentes para ampliar su planta de personal, y de esta forma asumir adecuadamente dichas responsabilidades, lo cual culminó con la expedición del Decreto 1770 de 2013, el cual amplía la planta de personal de la CRC en 15 cargos, cantidad de cargos que está por debajo de los cargos totales requeridos con motivo de estas nuevas funciones y competencias otorgadas a la entidad.

La planta actual de la Entidad se relaciona a continuación:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 159 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

<b>CARGOS</b>		<b>PLANTA DCTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013</b>
<b>Denominación y Nivel</b>		<b>No. Cargos</b>
NIVEL DIRECTIVO		3
NIVEL ASESOR		31
NIVEL PROFESIONAL		36
NIVEL TECNICO		4
NIVEL ASISTENCIAL		7
<b>TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS</b>		<b>81</b>

Al 27 de diciembre de 2018 contando con la siguiente planta provista así:

<b>CARGOS</b>	<b>PLANTA DCTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013</b>	<b>PROVISTOS</b>	<b>VACANTES</b>
<b>Denominación y Nivel</b>	<b>No. Cargos</b>	<b>No. Cargos</b>	<b>No. Cargos</b>
NIVEL DIRECTIVO	3	3	0
NIVEL ASESOR	31	29	2
NIVEL PROFESIONAL	36	33	3
NIVEL TECNICO	4	4	0
NIVEL ASISTENCIAL	7	7	0
<b>TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>5</b>

## 6. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

A continuación se relacionan los programas, estudios y proyectos que se adelantaron durante el periodo diciembre 2015 – diciembre 2018, los cuales se encuentran finalizados y se detalla el presupuesto ejecutado durante la duración de cada uno de ellos:

<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>	<b>Valor Asignado*</b>
Análisis de ofertas empaquetadas	Realizar un análisis de las prácticas de (i) empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y (ii) la eventual aplicación de subsidios cruzados por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones sobre la base de asimetrías en las cargas fiscales entre servicios (por ejemplo, voz y datos frente a televisión por suscripción). Así, con fundamento en los análisis desarrollados, se busca determinar eventuales fallas de	Ejecutado	\$643.779.728



	mercado derivadas de la aplicación de dichas prácticas, así como adoptar las posibles medidas regulatorias a que haya lugar.		
Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente	Clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.	Ejecutado	\$1.290.510.600
Análisis de la interconexión de los proveedores de redes y servicios de Internet -IXP	Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico -IXP- nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir relacionadas con la calidad del servicio que prestan y la necesidad potencial de regular la interconexión a dichos puntos.	Ejecutado	\$52.072.938
Compartición de Infraestructura para TDT	Establecer las condiciones de acceso y uso de las redes de los operadores de televisión radiodifundida en Colombia por parte de otros operadores para la prestación de sus servicios, identificando modalidades posibles de compartición de infraestructura activa y pasiva para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.	Ejecutado	\$92.990.893
Acceso servicios TIC estratos 1 y 2 FASE II	Elaborar un análisis de barreras de acceso tanto de oferta como de la demanda en la prestación de servicios TIC, especialmente, de internet y televisión que permitan diagnosticar posibles medidas regulatorias focalizadas y de esta manera, encaminar los esfuerzos regulatorios hacia recomendaciones de política por parte de la CRC que permitan a los ciudadanos integrarse y potencializar las herramientas de las TIC en Colombia.	Ejecutado	\$84.491.314
Análisis de la interconexión de los proveedores de redes y servicios de Internet -IXP	Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico -IXP- nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir relacionadas con la calidad del	Ejecutado	\$52.072.938

	servicio que prestan y la necesidad potencial de regular la interconexión a dichos puntos.		
Revisión integral de condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones	Actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas antes identificadas. En el marco de lo anterior, se prevé analizar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, buscando contemplar dentro del mismo modelo de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, con el fin de identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad en dichos servicios.	Ejecutado	\$2.858.881.814
Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC y redes de televisión	Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis deberá involucrar adicionalmente los elementos activos de la red.	Ejecutado	\$1.356.576.549
Revisión de los criterios para definir Mercados Relevantes	Revisión de la regulación que estableció los criterios y condiciones para la definición de mercados relevantes, con el fin de identificar las limitaciones de dicha regulación e implementar medidas para adaptarlas a las características particulares que tienen los mercados de comunicaciones actuales, así como los avances en técnicas para definir mercados relevantes.	Ejecutado	\$72.681.139
Revisión de las condiciones de acceso al servicio de larga distancia	Revisar las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia, nacional e internacional, con el fin de asegurar que los usuarios, en especial los del servicio de telefonía móvil en modalidad prepago, puedan elegir al proveedor del servicio de larga distancia, así como también garantizar que los proveedores cuenten con las	Ejecutado	\$122.431.210

	mismas condiciones de marcación para el acceso a sus servicios.		
Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet, televisión y postal; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.	Ejecutado	\$1.075.608.859
Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones	Construir a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión – (CNTV), un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios de internet y telefonía móvil, televisión, internet residencial y telefonía fija, y que, dado que el mismo rige la relación proveedor usuario, sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.	Ejecutado	\$293.600.205
Divulgación Régimen de Protección al Usuario 2014 y 2015	Dar a conocer a la población en general los principales aspectos del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, con el ánimo de que conozcan sus derechos y puedan hacerlos efectivos.	Ejecutado	\$523.915.967
Análisis de los Servicios postales de pago en Colombia	Realizar un análisis del mercado de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias para desarrollar un servicio postal de pago eficiente y competitivo, entre ellas, definir la necesidad de regular las tarifas del servicio postal del pago que benefician a los usuarios. De igual forma con las nuevas condiciones del mercado y con la entrada de nuevos operadores postales de pago se busca profundizar	Ejecutado	\$211.722.241

	en el análisis del mercado de servicios de pago en general y de los servicios postales de pago (giros postales) en particular, así como definir, desde el punto de vista regulatorio, las condiciones jurídicas, técnicas y económicas de prestación de estos servicios.		
Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar en materia de Ciberseguridad	Determinar la pertinencia de adoptar medidas regulatorias adicionales a las vigentes en temas de Ciberseguridad, con base en la revisión de los últimos desarrollos en la materia a nivel nacional e internacional, y plantear posibles líneas de acción que adoptará la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de las funciones que le han sido otorgadas mediante la Ley 1341 de 2009 para apoyar las estrategias y políticas adoptadas en materia de Ciberseguridad en el Colombia.	Ejecutado	\$33.885.978
Compilación y Actualización Normativa	Compilar y actualizar en un solo cuerpo normativo la totalidad de las resoluciones generales que se encuentran vigentes, realizando el análisis jurídico pertinente de aquellas disposiciones regulatorias que no se encuentran vigentes debido a la derogación de las normas legales que sirvieron de fundamento para su expedición.	Ejecutado	\$203.855.742
Cláusulas de permanencia Mínima Fase 2	Revisión de las condiciones bajo las cuales en la actualidad los proveedores de servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo están haciendo uso de la cláusula de permanencia mínima en los contratos para la provisión de estos servicios, con el fin de determinar el impacto (positivo o negativo) de la aplicación de estas en el grado de competencia de los mercados analizados y en el bienestar de los usuarios de estos servicios y, de ser necesario, implementar las medidas regulatorias a que haya lugar, de acuerdo con los resultados del estudio.	Ejecutado	\$534.459.581
Compilación normativa	Contar con un único cuerpo normativo en el que incluya la totalidad de las decisiones regulatorias vigentes, incluyendo análisis de derogatorias tácitas y decaimientos de actos administrativos.	Ejecutado	\$203.855.742

Análisis del Mercado Fijo-Móvil en Colombia	Estudiar las condiciones del mercado de las llamadas originadas en las redes fijas y terminadas en las redes móviles a partir del análisis de caracterización de la oferta y la demanda del mismo, teniendo en cuenta las condiciones actuales de prestación de los servicios fijadas por el Ministerio de TIC y los regímenes legales aplicables a los distintos agentes que hacen parte de este mercado con el fin de determinar si es necesario y, en dado caso, realizar ajustes a la regulación actual.	Ejecutado	\$76.140.776
Implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija	Establecer las medidas regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en Colombia, con previa verificación de su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de acuerdo con las actuales condiciones del mercado y la normatividad vigente.	Ejecutado	\$730.073.084
Compartición de infraestructura TIC+TV	Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis involucrará adicionalmente los elementos activos de la red.	Ejecutado	\$1.356.576.549
Revisión y actualización de regímenes de reporte de información sectorial	Revisar y actualizar los regímenes de reporte de información establecidos por la Comisión, mediante un proceso de diagnóstico de los datos y definición de criterios para la validación de los mismos al momento de realizar los reportes, en concordancia con las necesidades reales de información del regulador y la capacidad que tengan los operadores para la entrega de la misma.	Ejecutado	\$702.839.965

<p>Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones (incluye Internet de las Cosas)</p>	<p>Adelantar un estudio que permita entender los modelos de negocio, actores involucrados y flujos de valor asociados a la provisión de contenidos y aplicaciones a nivel internacional y en Colombia, y la manera como se hace uso de la infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los diferentes Agentes, así como también el potencial efecto que el Internet de las Cosas (IoT) puede generar en la provisión de contenidos y aplicaciones y, de ser necesario, promover una actualización del marco regulatorio aplicable, a fin de promover nuevos modelos de negocio en el mercado, con especial énfasis en los relativos a la adopción del Internet de las Cosas (IoT) en el país. A partir de lo anterior, se plantearán, en caso necesario, acciones regulatorias a ser adelantadas en esta materia por parte de la CRC, y se generarán recomendaciones a ser tenidas en cuenta por otras instituciones y por el sector en general.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$979.220.668</p>
<p>Revisión mercado portador</p>	<p>Adelantar la revisión de las condiciones actuales de competencia del mercado portador nacional con el fin de identificar posibles fallas de mercado y en tal caso establecer las medidas regulatorias que sean necesarias para promover la competencia.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$422.509.099</p>
<p>Medición de percepción de Calidad por parte de los usuarios 2015</p>	<p>A través de encuestas telefónicas, se realiza una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad, atención a usuarios y solución de controversias, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción. Para obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios a nivel nacional, la CRC determinó que para el presente proyecto se recolectará información en las 13 ciudades más representativas en términos de población y usuarios. Adicionalmente se incluirá información de 3 ciudades objeto de revisión por parte de la Comisión: Quibdó, San Andrés y Leticia.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$749.998.000</p>
<p>Mecanismos alternativos solución controversias</p>	<p>La CRC evidenció la necesidad de analizar la viabilidad y conveniencia de establecer dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, mecanismos auto compositivos y alternativos de solución de las controversias que surgen entre los</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$245.546.054</p>

	operadores y los usuarios; lo cual permitiera agilizar el trámite al que se debe someter el usuario para que el operador atienda y resuelva su solicitud, así como encontrar una solución de fondo y efectiva a la misma, mejorando de esta forma la percepción que el usuario tiene frente a su operador, y la relación de confrontación existente.		
Impacto regulatorio 2012-2014	Elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2012 y 2014 para los sectores de TIC, televisión y postal y proponer un conjunto de metodologías tanto cualitativas como cuantitativas, que estén en línea con la metodología RIA, y que sirvan para realizar evaluación ex ante de los diferentes proyectos regulatorios que se realizan en la CRC.	Ejecutado	\$525.511.434
Economía Digital en Colombia Fase I	En el año 2015, la CRC desarrollará el primer informe de Economía Digital para Colombia. Este informe tiene como objetivos establecer una aproximación teórica a la "Economía Digital", generar una base de indicadores para su medición, abordando aquellos relacionados con el sector de las telecomunicaciones y establecer una aproximación inicial a la medición en los sectores económicos definidos en el Plan Vive Digital 2 (Salud, Educación, Justicia y Agrícola).	Ejecutado	\$52.889.398
Análisis mercado mensajería	Determinar el estado actual del mercado postal, determinando la caracterización de la estructura del mercado, tráfico de objetos postales, niveles de precios, etcétera. Adicionalmente, se ha realizado la revisión del mercado postal de mensajería expresa y especializada, con el fin de determinar, entre otros aspectos, la pertinencia de ajustar las condiciones de la tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos y establecer a través del análisis del mercado si el correo masivo y la mensajería expresa hacen parte de un mismo mercado relevante y por lo tanto, amerita el establecimiento de medidas regulatorias. Finalmente, se hace necesario analizar las presuntas problemáticas en la distribución de objetos postales masivos, derivadas de prácticas ejercidas por los grandes impositores.	Suspendido	\$85.081.413

<p>Implementación condiciones para recursos de identificación</p>	<p>Analizar en profundidad el estado actual de los recursos de identificación utilizados en las redes de telecomunicaciones en Colombia, tomando como base la normatividad vigente en materia de planes técnicos básicos, de manera tal que se incorporen los elementos adicionales que permitan soportar los desarrollos tecnológicos en el actual entorno de convergencia, y de otro lado, se estructuren los elementos necesarios para facilitar su planificación, uso y gestión eficiente, atendiendo de esta manera las necesidades del sector.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$52.463.000</p>
<p>Revisión del marco regulatorio para la provisión de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y condiciones normativas para la adopción del Internet de las Cosas (IoT)</p>	<p>Elaboración de un estudio que permita caracterizar los modelos de negocio, actores involucrados, flujos de valor asociados a la provisión de contenidos y aplicaciones a nivel nacional e internacional, la manera como se hace uso de la infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los diferentes Agentes y el potencial efecto que el Internet de las Cosas (IoT) puede generar en la provisión de contenidos y aplicaciones.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$979.220.668</p>
<p>Revisión del Mercado de Acceso a Internet Fijo</p>	<p>Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a Internet fijo en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica. Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de intervención regulatoria.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$201.854.509</p>
<p>Despliegue de infraestructura a nivel nacional</p>	<p>Determinar criterios técnicos y jurídicos que permitan identificar las barreras y restricciones que actualmente impiden el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones en los diferentes municipios del país; y definir las condiciones técnicas que deberán ser recomendadas a las autoridades municipales para superar dichas barreras. Así como también, revisar y actualizar las condiciones previstas en el Código de Buenas Prácticas para el despliegue de telecomunicaciones, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con la evolución</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>\$186.658.405</p>



	tecnológica y la nueva caracterización de barreras que impiden el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para servicios a través de redes fijas y redes móviles.		
Depuración de equipos terminales móviles y medidas de control	Definir las condiciones que permitan llevar cabo la depuración de los equipos terminales móviles a partir de la validación de su IMEI, respetando los derechos del usuario y el principio de la confianza legítima; así como definir las medidas regulatorias requeridas para la etapa de control de equipos dispuesta por la Resolución CRC 4813 de 2015.	Ejecutado	\$325.963.481
Revisión mercado servicios móviles	Analizar las condiciones de competencia en los mercados relevantes denominados: "Voz saliente móvil", "Datos (acceso a Internet) móvil por suscripción" y "Datos (acceso a Internet) móvil por demanda", las interacciones entre los mismos, y el efecto de las medidas regulatorias adoptadas por la CRC hasta la fecha, con el fin de evaluar la necesidad de mantener la actual definición de mercados relevantes, y revisar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, todo lo cual conduzca a incrementar el grado de competencia en dicho mercado y, por esta vía, el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles.	Ejecutado	\$984.762.869
Regulación Decreto 2434 - Creación del SNTE	Definir las medidas regulatorias en el ámbito de las competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que sean requeridas para contribuir a la consolidación del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia – SNTE – según lo establecido en el Decreto 2434 de 2015.	Ejecutado	\$39.366.301
Medición de percepción de Calidad por parte de los usuarios 2016	Medir el nivel de percepción de calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e internet, así como el servicio de televisión (televisión por suscripción, televisión abierta y televisión comunitaria), para el año 2016	Ejecutado	\$1.108.832.400
Revisión y actualización de condiciones para el	Revisar, analizar, y en caso de encontrarse necesario, modificar las condiciones establecidas para el acceso a la instalación	Ejecutado	\$40.755.851

Roaming Nacional	Automático	esencial de Roaming Automático Nacional, para fomentar la promoción de la competencia y la inversión de infraestructura de red de acceso en los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles		
Diagnostico menores	1XY para	Adelantar un diagnóstico del uso de la numeración de marcación 1XY asignada al servicio social "Denuncias maltrato a la infancia", con el objeto de optimizar y atender las necesidades relacionadas con los servicios sociales que se prestan a través de este tipo de recurso numérico.	Ejecutado	\$13.104.032
Revisión de condiciones regulatorias en la interconexión de llamadas Fijo – Móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil		Realizar la revisión de las actuales condiciones regulatorias que rigen la interconexión fijo móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil, con el fin de determinar si se requiere efectuar cambios respecto del mecanismo de enrutamiento de llamadas y respecto de los sujetos que deben sufragar los costos de las llamadas fijo móvil hacia números portados.	Ejecutado	\$188.653.276
Marco regulatorio Comercio electrónico		Proponer medidas regulatorias y generar recomendaciones que promuevan el desarrollo del comercio electrónico en el país a partir de las barreras identificadas en la sección 1 del presente documento y las que se identifiquen dentro del trabajo de campo que se llevará a cabo en línea con el alcance metodológico	Ejecutado	\$555.684.211
Modificaciones al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones RITEL		A partir de las observaciones recibidas en el proceso de socialización del RITEL, analizar los aspectos susceptibles de revisión aplicables dicho reglamento, con el fin de determinar si es necesaria su modificación e implementar la misma.	Ejecutado	\$1.509.517.314
Economía Digital Colombia Fase II		Definir la batería de indicadores con la cual se debe medir el avance de la economía digital en Colombia	Ejecutado	\$96.673.817
Hoja de ruta para la estructuración de un marco regulatorio que promueva la economía digital en Colombia		Establecer un conjunto de lineamientos y principios transversales que guíen el desarrollo de la actividad regulatoria de la CRC para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que le plantea la economía digital.	Ejecutado	\$1.481.151.847
Medición de percepción de Calidad por parte de los usuarios 2017		Medir el nivel de percepción de calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e internet, así como el servicio de televisión (televisión por suscripción, televisión abierta y televisión comunitaria), para el año 2017	Ejecutado	\$900.081.024

Seguimiento a las medidas de control de equipos terminales móviles	Realizar el seguimiento a la implementación y operación de las medidas regulatorias vigentes en materia de hurto de equipos terminales móviles, con el fin de determinar la necesidad de realizar ajustes a las mismas.	Ejecutado	\$235.305.452
Separación contable Fase II	Ajustar el modelo de separación contable para obtener la comparabilidad de la información reportada por los PRST y por los OTVS, y que se convierta en una herramienta que permita analizar y prevenir posibles fallas de mercado derivadas principalmente del ofrecimiento de servicios empaquetados.	En desarrollo	\$530.018.309
Revisión del valor regulado de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos	Independizar el valor regulado de las variables externas a la dinámica del mercado y del objeto regulatorio que puedan tener impacto en el tope regulatorio establecido para la remuneración de la instalación esencial de distribución, facturación y recaudo dispuesto en el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016.	Ejecutado	\$14.595.858
Revisión Esquema de Remuneración Fija a nivel minorista y mayorista	Analizar y revisar el esquema de prestación de los servicios fijos a nivel minorista y mayorista, haciendo énfasis en la regulación aplicada al mercado de telefonía fija con el propósito de identificar su incidencia en la definición de tarifas al usuario y la pertinencia de mantener vigente dicho régimen en virtud del estado y uso actual de las redes de comunicaciones fijas.	En desarrollo	\$574.135.981
Revisión del Régimen de Calidad Servicio TV	Realizar un seguimiento a los indicadores de calidad para televisión abierta radiodifundida, así como al indicador PER para el servicio de IPTV definidos en el actual régimen de calidad de televisión, que permita a la CRC evaluar las posibles dificultades que han tenido los operadores de televisión con ocasión de su implementación y cumplimiento, para en caso tal proceder a realizar las modificaciones pertinentes.	En desarrollo	\$26.264.718
Revisión Régimen de Acceso e Interconexión	Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis involucrará adicionalmente los elementos activos de la red.	En desarrollo	\$1.141.906.378

Revisión del Régimen de homologación de equipos terminales	Revisar estándares, certificados y procedimientos de homologación para equipos terminales o dispositivos que operen o pueden llegar a operar en Colombia, de forma que se garantice que tales equipos cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión radioeléctrica para un uso seguro por parte del usuario, y asimismo se corrobore que los equipos terminales tengan un adecuado funcionamiento e interacción con las redes de comunicaciones del país.	En desarrollo	\$43.569.445
Revisión Integral de Recursos de Identificación y PTB	Contar con un sistema integral de administración de recursos de identificación, que fije principios, criterios y procedimientos para su gestión, uso, asignación y recuperación, y promueva una administración y uso eficientes que garanticen la disponibilidad de estos recursos escasos en los próximos 10 años.	En desarrollo	\$155.602.241
Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta	Realizar un diagnóstico del sector postal en Colombia y establecer la hoja de ruta regulatoria que debe seguir la CRC para adecuar la regulación del sector postal a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector. Todo ello de acuerdo con la política sectorial vigente y con los objetivos de la intervención del Estado en los servicios postales establecidos en la Ley 1369 de 2009.	Ejecutado	\$978.928.615
Revisión del marco regulatorio para la gestión de riesgos de Seguridad Digital	Realizar un análisis de la adopción de buenas prácticas de gestión de riesgos de seguridad digital por parte de los usuarios y proveedores de redes y servicios de comunicaciones, con el fin de determinar la necesidad de adoptar las medidas que se consideren pertinentes, ya sean mediante ajustes al marco regulatorio vigente, definición de lineamientos generales o colaboración interinstitucional.	Ejecutado	\$127.639.620
Garantía de acceso de la recepción de Televisión Abierta Radiodifundida	Analizar el marco legal y regulatorio que soporta la recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal, y de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas para garantizar a los usuarios el acceso efectivo al servicio de televisión abierta radiodifundida.	En desarrollo	\$39.096.603

Medición de percepción de Calidad por parte de los usuarios 2018	Medición de Percepción de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Establecidos, OMV y Entrantes	Ejecutado	\$779.950.000
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Revisar los indicadores, las metas de calidad, y la normatividad que a la fecha pudiese estar desactualizada o en desuso, aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, y de ser necesario actualizarlos para que se adecúen a las nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico.	En desarrollo	\$60.833.929
Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC	Estructurar una metodología para analizar y su priorización, que permita realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado.	En desarrollo	\$217.622.920
Impacto del marco regulatorio 2015-2017	Elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2015 y 2017 para los sectores de TIC y postal empleando un conjunto de metodologías tanto cualitativas como cuantitativas, que estén en línea con la metodología AIN, es decir, que sirvan para realizar el engranaje entre las evaluaciones ex ante realizadas en los diferentes proyectos regulatorios de la CRC y los resultados de la mismas tras su aplicación.	En desarrollo	\$531.053.830
Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles	Identificar e implementar alternativas regulatorias para mitigar las barreras que se presentan en la masificación del acceso a internet móvil de banda ancha.	Ejecutado	\$53.284.198
El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia, impactos y perspectivas regulatorias	Determinar los efectos que la adopción de servicios OTT tienen en el sector de las comunicaciones identificando las diferentes aproximaciones regulatorias a los desafíos y oportunidades que estos servicios han creado en los mercados colombianos de comunicaciones.	En desarrollo	\$714.927.395
Retos de la definición de mercados relevantes para plataformas online	Proporcionar un marco metodológico que sirva de guía sobre los factores que se consideran importantes para definir mercados relevantes y evaluar posiciones de dominio en un	En desarrollo	\$108.902.166

operando en mercados de múltiples lados	contexto de plataformas online que operan en mercados de múltiples lados.		
Estudio de desarrollo del programa integral de datos personales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones	Desarrollar el programa integral de datos personales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Ejecutado	\$59.571.925
Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal	Desarrollar e implementar un marco analítico formal para caracterizar la competencia en los mercados relevantes postales en Colombia.	En desarrollo	\$776.491.941
Revisión del Régimen de protección a usuarios del sector postal	Definir una estrategia regulatoria que permita reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en este sector.	En desarrollo	\$41.177.153
Precisiones OMV RAN	Revisar las condiciones de remuneración para el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios, tanto bajo la figura de operación móvil virtual (OMV), como cuando para su prestación se hace uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, con el fin de ajustar aspectos puntuales de las medidas regulatorias implementadas a través de las Resoluciones CRC 5107 y 5108 de 2017, según los resultados del ejercicio de monitoreo que adelanta la CRC de manera permanente.	En desarrollo	\$60.732.789

\*Nota: El valor asignado corresponde al presupuesto total estimado del proyecto e incluye recursos de las diferentes vigencias durante las cuales el proyecto se ejecuta.

## 7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, se clasifica como una Unidad Administrativa Especial dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desde el año 1995, y en materia presupuestal se rige por lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación.

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 174 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## Presupuesto 2015

Para la vigencia 2015, el presupuesto inicial aprobado para la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC mediante el Decreto 2710 de 2014, fue de \$25.066 millones de los cuales \$13.397 millones correspondieron a gastos de funcionamiento y \$11.669 millones a gastos de inversión.

De otra parte, de conformidad con el Decreto 2240 de 2015 expedido por el Gobierno Nacional, se redujeron apropiaciones en el presupuesto de la entidad por la suma de \$2.492 millones correspondiente a gastos de funcionamiento, quedando la apropiación final así:

Descripción	Decreto 2710 de 2014	Decreto 2240 de 2015	Presupuesto Definitivo
	Apropiación Inicial	Reducción Presupuesto	
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>13.397</b>	<b>2.492</b>	<b>10.906</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>9.680</b>	<b>150</b>	<b>9.530</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	9.312		9.312
Servicios personales indirectos	106		106
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	262	150	112
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.341</b>	<b>0</b>	<b>1.341</b>
Impuestos y multas	41		41
Adquisición de bienes y servicios	1.300		1.300
<b>Transferencias</b>	<b>2.377</b>	<b>2.342</b>	<b>35</b>
Cuota de auditaje	35		35
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	2.342	2.342	0
<b>INVERSIÓN</b>	<b>11.669</b>	<b>0</b>	<b>11.669</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	9.784		9.784
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.885		1.885
<b>TOTAL</b>	<b>25.066</b>	<b>2.492</b>	<b>22.575</b>

Es de anotar que, en el rubro denominado "Transferencias Corrientes - Otras Transferencias" a la Comisión de Regulación de Comunicaciones le fueron apropiados recursos por la suma de \$2.342 millones con la leyenda "PREVIO CONCEPTO DGPPN" de los cuales \$1.900 millones estaban destinados para cubrir el costo del concurso tendiente a la provisión de cargos de Carrera Administrativa ante la Comisión Nacional del Servicio Civil; sin embargo, el levantamiento de la leyenda "PREVIO CONCEPTO" de estos recursos no fue autorizado por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como quiera que consideraron que "se estaría contraviniendo lo dispuesto por el artículo 110 de la Ley 1737 de 2014 y la Directiva Presidencial 06 del 2 de diciembre de 2014".

Con respecto al presupuesto definitivo, al 31 de diciembre del año 2015 se presentó una ejecución del 93,4% en compromisos (\$21.094 millones), y una ejecución del 92,6% en obligaciones (\$20.915 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Descripción	Apropiación Definitiva	Compromisos		Obligaciones	
		valor	%	valor	%
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>10.906</b>	<b>10.140</b>	<b>93,0%</b>	<b>10.127</b>	<b>92,9%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>9.530</b>	<b>9.088</b>	<b>95,4%</b>	<b>9.088</b>	<b>95,4%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	9.312	8.982	96,5%	8.982	96,5%
Servicios personales indirectos	106	106	100,0%	106	100,0%
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	112	0	0,0%	0	0,0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.341</b>	<b>1.023</b>	<b>76,3%</b>	<b>1.010</b>	<b>75,3%</b>
Impuestos y multas	41	40	97,6%	40	97,6%
Adquisición de bienes y servicios	1.300	983	75,6%	970	74,6%
<b>Transferencias</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>82,9%</b>	<b>29</b>	<b>82,9%</b>
Cuota de auditaje	35	29	82,9%	29	82,9%
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	0	0	0,0%	0	0,0%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>11.669</b>	<b>10.954</b>	<b>93,9%</b>	<b>10.788</b>	<b>92,5%</b>



Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	9.784	9.129	93,3%	8.962	91,6%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.885	1.826	96,8%	1.826	96,9%
<b>TOTAL</b>	<b>22.575</b>	<b>21.094</b>	<b>93,4%</b>	<b>20.915</b>	<b>92,6%</b>

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones con cargo a apropiaciones del presupuesto de gastos de funcionamiento e inversión, las cuales fueron autorizadas por la suma de \$229 millones y \$5.051 millones respectivamente.

### Presupuesto 2016

Para la vigencia 2016, el presupuesto inicial aprobado para la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC mediante el Decreto 2550 de 2015, fue de \$28.422 millones de los cuales \$11.573 millones correspondieron a gastos de funcionamiento y \$16.849 millones para gastos de inversión.

De otra parte, de conformidad con el Decreto 2088 de 2016 expedido por el Gobierno Nacional, se redujeron apropiaciones en el presupuesto de la entidad por la suma de \$3.065 millones de los cuales \$65 millones correspondieron a gastos de funcionamiento y \$3.000 millones a inversión. Adicionalmente, se realizó el levantamiento de los recursos de gastos de personal que se encontraban en previo concepto por valor de \$459 millones, y un traslado presupuestal por \$11 millones en los gastos generales para cubrir el faltante de recursos para el pago de impuestos y multas, como quiera que la apropiación inicial no fue suficiente.

Así las cosas, la apropiación final para la vigencia 2016 fue de \$25.357 como se detalla en la tabla:

Descripción	Decreto 2550 de 2015	Decreto 2088 de 2016	Traslados presupuestales y	Presupuesto Definitivo
-------------	----------------------	----------------------	----------------------------	------------------------

	Apropiación Inicial	Reducción Presupuesto	levantamiento previo concepto	
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>11.573</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>11.508</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>10.313</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10.307</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	9.747		459	10.206
Servicios personales indirectos	107	6		101
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	459		-459	0
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.222</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>1.163</b>
Impuestos y multas	37		11	48
Adquisición de bienes y servicios	1.185	59	-11	1.115
<b>Transferencias</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>
Cuota de auditaje	38			38
<b>INVERSIÓN</b>	<b>16.849</b>	<b>3.000</b>	<b>0</b>	<b>13.849</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	14.379	2.500		11.879
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	2.470	500		1.970
<b>TOTAL</b>	<b>28.422</b>	<b>3.065</b>	<b>0</b>	<b>25.357</b>

Con respecto al presupuesto definitivo, al 31 de diciembre del año 2016 se presentó una ejecución del 96,8% en compromisos (\$25.538 millones), y una ejecución del 96,6% en obligaciones (\$24.485 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Descripción	Apropiación Definitiva	Compromisos		Obligaciones	
		valor	%	valor	%
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>11.508</b>	<b>10.820</b>	<b>94,0%</b>	<b>10.802</b>	<b>93,9%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>10.307</b>	<b>9.721</b>	<b>94,3%</b>	<b>9.721</b>	<b>94,3%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	10.206	9.675	94,8%	9.675	94,8%
Servicios personales indirectos	101	46	45,5%	46	45,5%
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	0		0,0%	0	0,0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.163</b>	<b>1.063</b>	<b>91,4%</b>	<b>1.045</b>	<b>89,9%</b>

Impuestos y multas	48	47	97,9%	47	97,9%
Adquisición de bienes y servicios	1.115	1.016	91,1%	998	89,5%
<b>Transferencias</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>94,7%</b>	<b>36</b>	<b>94,7%</b>
Cuota de auditaje	38	36	94,7%	36	94,7%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>13.849</b>	<b>13.718</b>	<b>99,1%</b>	<b>13.683</b>	<b>98,8%</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	11.879	11.751	98,9%	11.716	98,6%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.970	1.967	99,8%	1.967	99,8%
<b>TOTAL</b>	<b>25.357</b>	<b>24.538</b>	<b>96,8%</b>	<b>24.485</b>	<b>96,6%</b>

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones con cargo a apropiaciones del presupuesto de inversión las cuales fueron autorizadas por la suma de \$2.996 millones.

### Presupuesto 2017

Para la vigencia 2017, el presupuesto inicial aprobado para la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC mediante el Decreto 2170 de 2016, fue de \$29.274 millones de los cuales \$12.506 millones correspondieron a gastos de funcionamiento y \$16.768 millones para gastos de inversión.

De otra parte, de conformidad con el Decreto 2118 de 2017 expedido por el Gobierno Nacional, se redujeron apropiaciones en el presupuesto de la entidad por la suma de \$762 millones de los cuales \$352 millones correspondieron a gastos de funcionamiento y \$410 millones a inversión. Adicionalmente, se realizó el levantamiento de los recursos de gastos de personal que se encontraban en previo concepto por valor de \$553 millones, y un traslado presupuestal por \$1 millón en los gastos generales para cubrir el faltante de recursos para el pago de impuestos y multas, como quiera que la apropiación inicial no fue suficiente.

Así las cosas, la apropiación final para la vigencia 2017 fue de \$28.512 como se detalla en la tabla:

Descripción	Decreto 2170 de 2016	Decreto 2118 de 2017	Traslados presupuestales y levantamiento concepto	Presupuesto Definitivo
	Apropiación Inicial	Reducción Presupuesto		
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>12.506</b>	<b>352</b>	<b>0</b>	<b>12.154</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>10.775</b>	<b>0</b>	<b>225</b>	<b>11.000</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	10.106		778	10.884
Servicios personales indirectos	116			116
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	553		-553	0
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.115</b>
Impuestos y multas	46		1	47
Adquisición de bienes y servicios	1.069		-1	1.068
<b>Transferencias</b>	<b>616</b>	<b>352</b>	<b>-225</b>	<b>39</b>
Cuota de auditaje	616	352	-225	39
<b>INVERSIÓN</b>	<b>16.768</b>	<b>410</b>	<b>0</b>	<b>16.358</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	13.081	140		12.941
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	3.687	270		3.417
<b>TOTAL</b>	<b>29.274</b>	<b>762</b>	<b>0</b>	<b>28.512</b>

Con respecto al presupuesto definitivo, al 31 de diciembre del año 2017 se presentó una ejecución del 96,8% en compromisos (\$27.611 millones), y una ejecución del 96,8% en obligaciones (\$27.599 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Descripción	Apropiación Definitiva	Compromisos		Obligaciones	
		valor	%	valor	%
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>12.154</b>	<b>11.667</b>	<b>96,0%</b>	<b>11.655</b>	<b>95,9%</b>

<b>Gastos de Personal</b>	<b>11.000</b>	<b>10.573</b>	<b>96,1%</b>	<b>10.573</b>	<b>96,1%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	10.884	10.563	97,1%	10.563	97,1%
Servicios personales indirectos	116	10	8,6%	10	8,6%
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	0		0,0%	0	0,0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.115</b>	<b>1.056</b>	<b>94,7%</b>	<b>1.044</b>	<b>93,6%</b>
Impuestos y multas	47	46	97,9%	46	97,9%
Adquisición de bienes y servicios	1.068	1.010	94,6%	998	93,4%
<b>Transferencias</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>97,4%</b>	<b>38</b>	<b>97,4%</b>
Cuota de auditaje	39	38	97,4%	38	97,4%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>16.358</b>	<b>15.944</b>	<b>97,5%</b>	<b>15.944</b>	<b>97,5%</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	12.941	12.803	98,9%	12.803	98,9%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	3.417	3.141	91,9%	3.141	91,9%
<b>TOTAL</b>	<b>28.512</b>	<b>27.611</b>	<b>96,8%</b>	<b>27.599</b>	<b>96,8%</b>

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones con cargo a apropiaciones del presupuesto de inversión las cuales fueron autorizadas por la suma de \$586 millones.

### Presupuesto 2018

Para la vigencia 2018, el presupuesto inicial aprobado para la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC mediante el Decreto 2236 de 2017, fue de \$30.647 millones de los cuales \$12.838 millones correspondieron a gastos de funcionamiento y \$17.809 millones para gastos de inversión.

De otra parte, de conformidad con el Decreto 2470 de 2018 expedido por el Gobierno Nacional, se redujeron apropiaciones en el presupuesto de la entidad por la suma de \$2.173 millones correspondientes a gastos de inversión. Adicionalmente, se realizó el levantamiento de los recursos que

estaban con PREVIO CONCEPTO tanto en gastos de personal como en transferencias, por valor de \$559 millones y \$125 millones respectivamente. De otra parte, se realizaron traslados presupuestales por \$26 millones en los gastos generales para cubrir el faltante de recursos para el pago de impuestos y multas por \$12 millones y de la cuota de auditaje \$14 millones, como quiera que la apropiación inicial no fue suficiente.

Así las cosas, la apropiación final para la vigencia 2018 fue de \$28.474 millones como se detalla en la tabla:

Descripción	Decreto 2236 de 2017	Decreto 2470 de 2018	Traslados presupuestales y levantamiento concepto	Presupuesto Definitivo
	Apropiación Inicial	Reducción Presupuesto		
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>12.838</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12.838</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>11.558</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11.558</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	10.894		592	11.487
Servicios personales indirectos	105		-33	71
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	559		-559	0
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.115</b>	<b>0</b>	<b>111</b>	<b>1.226</b>
Impuestos y multas	46		12	58
Adquisición de bienes y servicios	1.069		99	1.168
<b>Transferencias</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>-111</b>	<b>54</b>
Cuota de auditaje	40		14	54
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	125		-125	0
<b>INVERSIÓN</b>	<b>17.809</b>	<b>2.173</b>	<b>0</b>	<b>15.636</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	14.247	1.163		13.084
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	3.562	1.010		2.552
<b>TOTAL</b>	<b>30.647</b>	<b>2.173</b>	<b>0</b>	<b>28.474</b>

Con respecto al presupuesto definitivo, al 28 de diciembre del año 2018 se presentó una ejecución del 95,8% en compromisos (\$27.280 millones), y una ejecución del 93,1% en obligaciones (\$26.511 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Descripción	Apropiación Definitiva	Compromisos		Obligaciones	
		valor	%	valor	%
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>12.838</b>	<b>11.946</b>	<b>93,1%</b>	<b>11.918</b>	<b>92,8%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>11.558</b>	<b>10.930</b>	<b>94,6%</b>	<b>10.927</b>	<b>94,5%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	11.487	10.859	94,5%	10.856	94,5%
Servicios personales indirectos	71	71	100,0%	71	100,0%
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	0	0	0,0%		0,0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.226</b>	<b>962</b>	<b>78,5%</b>	<b>937</b>	<b>76,4%</b>
Impuestos y multas	58	58	100,0%	58	100,0%
Adquisición de bienes y servicios	1.168	904	77,4%	879	75,3%
<b>Transferencias</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>
Cuota de auditaje	54	54	100,0%	54	100,0%
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	0	0	0,0%	0	0,0%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>15.636</b>	<b>15.334</b>	<b>98,1%</b>	<b>14.593</b>	<b>93,3%</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	13.084	12.884	98,5%	12.549	95,9%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	2.552	2.450	96,0%	2.044	80,1%
<b>TOTAL</b>	<b>28.474</b>	<b>27.280</b>	<b>95,8%</b>	<b>26.511</b>	<b>93,1%</b>

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones con cargo a apropiaciones del presupuesto de funcionamiento las cuales fueron autorizadas por la suma de \$1.295 millones.

### Gestión de Contribución:

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 183 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Se presentó ante el Comité de Comisionados compilación normativa de los procedimientos de fiscalización y cobro coactivo, Resolución de cartera y Resolución de Costo.

### Gestión de Cartera:

En el periodo correspondiente del 2016 al 2018, el recaudo de cartera ha sido así:

RECAUDO DE CARTERA				
VIGENCIA	CAPITAL	INTERESES	SANCION	TOTAL
2016	26.763.428.703	933.069.861	899.093.006	28.595.591.570
2017	27.777.636.092	291.993.411	817.165.177	28.886.794.680
2018	28.619.699.010	307.786.989	443.928.715	29.371.414.714
<b>TOTAL</b>	<b>83.160.763.805</b>	<b>1.532.850.261</b>	<b>2.160.186.898</b>	<b>86.853.800.964</b>

### Gestión de Fiscalización:

En el proceso de fiscalización que viene adelantando la CRC, se realizaron 1136 auditorías financieras de las vigencias 2014, 2015 y 2016, se enviaron 42 requerimientos ordinarios de información, 94 emplazamientos para corregir, 62 requerimientos especiales, 24 liquidaciones oficiales de revisión, 39 autos de archivo, 9 fallo al recurso de reconsideración, 11 liquidaciones sanción por no declarar, 1 liquidación oficial de aforo, 3 autos admisorios del recurso de reconsideración de la vigencia 2014 de Telesentinel Ltda., ETB y Seguridad Atempi, 10 cartas de vinculación subsidiaria al representante legal y 1 liquidación oficial de corrección.

### Gestión de Cobro:

La CRC ha venido realizando acciones de cobro persuasivo con los operadores que presentan saldo de cartera, durante las vigencias 2016, 2017 y 2018 se enviaron 2760 comunicaciones a los operadores que tenían un saldo por pagar, lo que ha permitido obtener mayores recaudos.

En el proceso de cobro coactivo que se viene adelantando, se enviaron 46 autos de apertura, 52 mandamientos de pago, 36 resolución de medida cautelar de embargo, 785 cartas a bancos, 44 a instrumentos públicos y tránsito, 14 resolución de levantamiento de medida cautelar, 3 resoluciones de seguir adelante y 15 autos de archivo. Se radico solicitud de crédito ante la Superintendencia de



Sociedades para hacernos parte dentro de 2 procesos de Liquidación Judicial y 2 procesos de Reorganización Empresarial.

RECAUDO DE COACTIVO	
VIGENCIA	VALOR
2017	307.978.345
2018	454.836.534
<b>TOTAL</b>	<b>762.814.879</b>

### Gestión de Omisos:

Se enviaron 2122 comunicaciones a los operadores que no se encuentran registrados en el SIUST, pero si cuentan con registro TIC, se notificaron 42 emplazamientos para declarar. El recaudo de omisos ha sido así:

RECAUDO DE OMISOS	
VIGENCIA	VALOR
2016	120.374.000
2017	226.855.000
2018	476.612.000
<b>TOTAL</b>	<b>823.841.000</b>

**Comités de Sostenibilidad y conciliación:** En los últimos años, la Entidad ha venido implementando con éxito el Comité de Sostenibilidad Contable, la realización permanente de dicho comité ha permitido realizar un continuo seguimiento a temas tan importantes como el recaudo de cartera, y los cobros persuasivos y coactivos.

Igualmente, la realización dos veces al mes de los Comités de Conciliación, ha permitido que la entidad esté al día en el seguimiento a los procesos judiciales que se adelantan en su contra y de aquellos en que la Comisión es parte. Este seguimiento oportuno y toma de decisiones respecto a los procesos

judiciales, le ha permitido a la CRC estar al día en el tema de su defensa judicial y presentar oportunamente escritos de defensa e intervención ante las diversas instancias judiciales.

## 8. CONTRATACIÓN

En el cuadro adjunto - Anexo No. 1 se detallan los contratos suscritos en el periodo comprendido entre 2015 - 2018, indicando el número del contrato, el nombre del contratista, las fechas de suscripción y terminación, las modificaciones realizadas al contrato y el estado actual del mismo durante cada vigencia.

A continuación se presenta cuadro resumen con la cantidad de contratos por modalidad para cada vigencia:

VIGENCIA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	No. CONTRATOS EN PROCESO	No. CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
2018	Selección abreviada	2	2	\$ 249.702.661
2018	Mínima Cuantía	31	31	\$ 439.865.691
2018	Licitación pública	4	4	\$ 4.816.710.000
2018	Contratación Directa	71	71	\$ 7.586.321.434
2018	Concurso de méritos abierto	5	5	\$ 3.585.711.241
2017	Selección abreviada	17	17	\$ 1.712.134.344
2017	Mínima Cuantía	23	23	\$ 201.443.193
2017	Licitación pública	1	1	\$ 381.276.000
2017	Contratación Directa	90	90	\$ 9.252.076.320
2017	Concurso de méritos abierto	3	3	\$ 3.404.823.317
2016	Selección abreviada	16	16	\$ 1.557.205.532
2016	Mínima Cuantía	23	23	\$ 167.280.960
2016	Licitación pública	2	2	\$ 1.152.000.000
2016	Contratación Directa	67	67	\$ 5.020.175.408
2016	Concurso de méritos abierto	10	10	\$ 5.380.421.560
2015	Selección abreviada	1	1	\$ 23.040.204
2015	Mínima Cuantía	3	3	\$ 35.750.000
2015	Licitación pública	2	2	\$ 1.379.631.602
2015	Contratación Directa	10	10	\$ 1.233.247.308

2015	Concurso de méritos abierto	1	1	\$ 1.108.880.000
<b>TOTAL</b>		<b>382</b>	<b>382</b>	<b>\$ 48.687.696.775</b>

## 9. REGLAMENTOS Y MANUALES

A continuación, se relacionan los manuales y reglamentos con que cuenta la Entidad para el correcto funcionamiento y actuar en sus actividades diarias:

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
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	Res 357	06/11/2018
Establecimiento de los Grupos de trabajo permanentes de la CRC	Establece y organiza los grupos internos de trabajo, con carácter permanente, en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se deroga la Resolución Interna 094 de 2013 y se dictan otras disposiciones.	Resolución Interna	Res 59	16/02/2017
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 en su versión 2008.	Procedimiento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 30	06/11/2018
Manual 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	Versión 3	21/12/2016
Política 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 Integral de Gestión.	Versión 0	28/05/2018
Manual de Contratación	Herramienta para garantizar la eficiencia del proceso de contratación, y el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad entre otros, así como del deber de selección objetiva y los	Documento del Proceso de Contratación	Versión 4	15/11/2018

	demás propios de la función administrativa.				
Manual de Supervisión	Describe las condiciones de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión 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.	Documento del Proceso de Contratación	de	Versión 4	15/11/2018
Instructivo para la Instalación y retiro de Equipos de cómputo.	Establece lineamientos para la instalación y retiro de los equipos de Cómputo de los colaboradores de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	del	Versión 2	28/02/2018
Instructivo para el Manejo y buen uso de Contraseñas en la CRC	Establece los lineamientos para el manejo de las contraseñas de los usuarios en la CRC.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	del	Versión 3	28/02/2018
Manual Plantillas Imagen corporativa	Presenta los formatos de carta, circular, documento, presentación	Correo electrónico - Coordinador Relaciones Internacionales y comunicaciones		Versión 5	19/01/2015
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.	del	Versión 0	31/07/2017
Manual de Criterios ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo.	El documento se crea con el propósito de mejorar el desempeño ambiental y de seguridad y salud en el Trabajo y los requisitos que debe cumplir la Entidad en estos temas.	Documento de los procesos de Talento Humano y de Gestión Ambiental, Bienes y Servicios		Versión 1	24/09/2018
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

En los anteriores términos, rindo el informe al culminar mi gestión como Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, entre el 9 de diciembre de 2015 y el 28 de diciembre de 2018.

**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**  
Director Ejecutivo

Acta Informe al culminar la Gestión – Germán Darío Arias Pimienta	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 188 de 188</b>	
Coordinadores	Actualizado: 22/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			