



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Acta Informe de Gestión

Juan Manuel Wilches Durán

Diciembre de 2015



SC-1390-1

049-1

vive digital  
Colombia



para la gente

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

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCcol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCcol](https://www.instagram.com/CRCcol)

## CONTENIDO

<b>FORMATO ÚNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>(Ley 951 de marzo 31 de 2005) .....</b>	<b>3</b>
<b>DATOS GENERALES .....</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. ACTIVIDAD REGULATORIA .....</b>	<b>13</b>
<b>3. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES .....</b>	<b>54</b>
<b>4. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>83</b>
<b>5. PLANTA DE PERSONAL .....</b>	<b>88</b>
<b>6. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS .....</b>	<b>89</b>
<b>7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES.....</b>	<b>102</b>
<b>8. CONTRATACIÓN .....</b>	<b>108</b>
<b>9. REGLAMENTOS Y MANUALES .....</b>	<b>109</b>
<b>10. CONCEPTO GENERAL.....</b>	<b>110</b>

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 2 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

### DATOS GENERALES

- A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA  
**JUAN MANUEL WILCHES DURÁN**
- B. CARGO  
**DIRECTOR EJECUTIVO**
- C. ENTIDAD  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–**
- D. CIUDAD Y FECHA  
**Bogotá D.C., 11 de noviembre de 2015**
- E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR  
**11 de noviembre de 2014**
- 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  
**10 de noviembre de 2015**

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 3 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

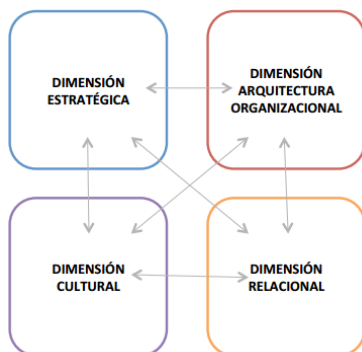
## INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

En mi calidad de Director Ejecutivo, durante el período comprendido entre el 11 de noviembre de 2014 y el 10 de noviembre de 2015, 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, dimos inicio a un proyecto de revisión y fortalecimiento de la Gestión Organizacional, así como a un proceso de reformulación estratégica integral de la entidad con el fin de diseñar las herramientas a través de las cuales se buscó generar un cambio significativo en los aspectos relacionados con la arquitectura organizacional, la planeación estratégica, la cultura organizacional y el relacionamiento con nuestros clientes, de manera que se preparara a la entidad para los retos que enfrenta en los próximos años, específicamente considerando el horizonte de tiempo a 2025.

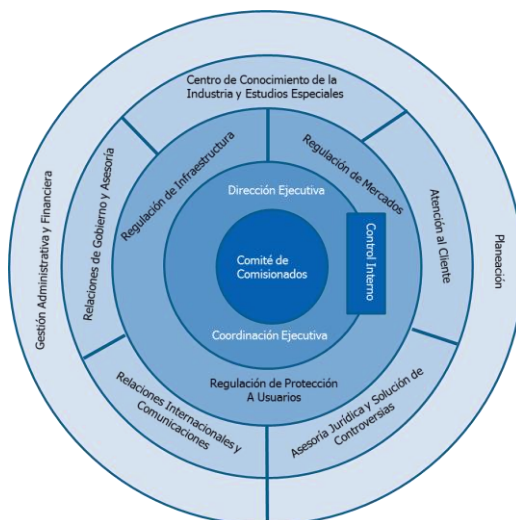


En línea con lo anterior, se ha venido trabajando en cada una de estas dimensiones, así:

#### ***Arquitectura Organizacional***

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 4 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

A partir de la estructura organizacional establecida en el Decreto 89 de 2010, se realizó la distribución de los Grupos Internos de Trabajo formalizada a través de la Resolución Interna 094 de 2013, modificada por la Resolución Interna 134 de 2015, logrando con esto una redistribución de las funciones de la entidad para que las mismas fueran ejecutadas de manera más eficiente, buscando el mejoramiento continuo. La distribución quedó de la siguiente manera:

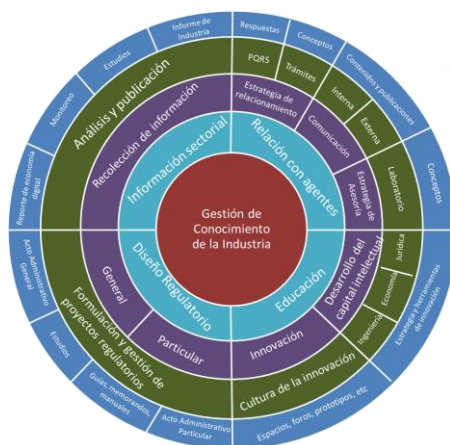


**Estructura de Grupos Internos de Trabajo de la CRC**

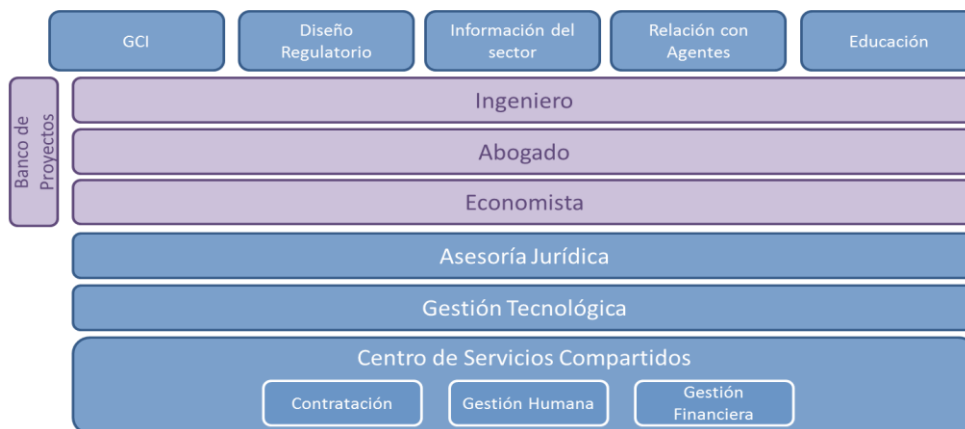
Con el propósito de fortalecer la estructura organizacional, en línea con las recomendaciones de la OCDE, se están realizando ejercicios que permitan llegar a la identificación de una arquitectura Organizacional, que permita afrontar los nuevos retos que tenga la CRC.

Para lo anterior, se elaboró la siguiente mandala y propuesta de estructura:

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 5 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



**Mandala de la CRC**



**Propuesta de Estructura Organizacional**

Al momento de cierre de este informe está en proceso la revisión y ajuste de la propuesta de estructura de la entidad, sobre la cual se tiene previsto incluya una modificación a los procedimientos y actuar de la entidad y que está fundamentada en privilegiar la gestión del conocimiento interna y externamente, lo cual implicará cambios significativos en las actividades y requerirá un proceso de implementación que tomará gran parte de 2016.

**Plan Estratégico**

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 6 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Durante 2015 se planteó la necesidad de modificar a profundidad el ejercicio de planeación estratégica realizado de manera anual en la entidad, En este sentido, se previó que durante 2015 y el primer semestre de 2016 se realizaría una revisión integral de todos los aspectos que componen le estructura estratégica de la CRC, y se le daría un enfoque totalmente nuevo a este ejercicio ya que el mismo no se realizaba desde hace más de 15 años

Con este fin, en el Ejercicio de Planeación Estratégica realizado en el 2015 bajo mi dirección, se formuló y adoptó el propósito superior de la Entidad a 2025, se realizó una revisión a la misión y visión, alineándolos con ese propósito superior a 2025 y se realizaron ajustes al Mapa Estratégico de tal manera que reflejara el nuevo entorno en el cual la CRC debe operar en los siguientes años.

#### PROPÓSITO SUPERIOR

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

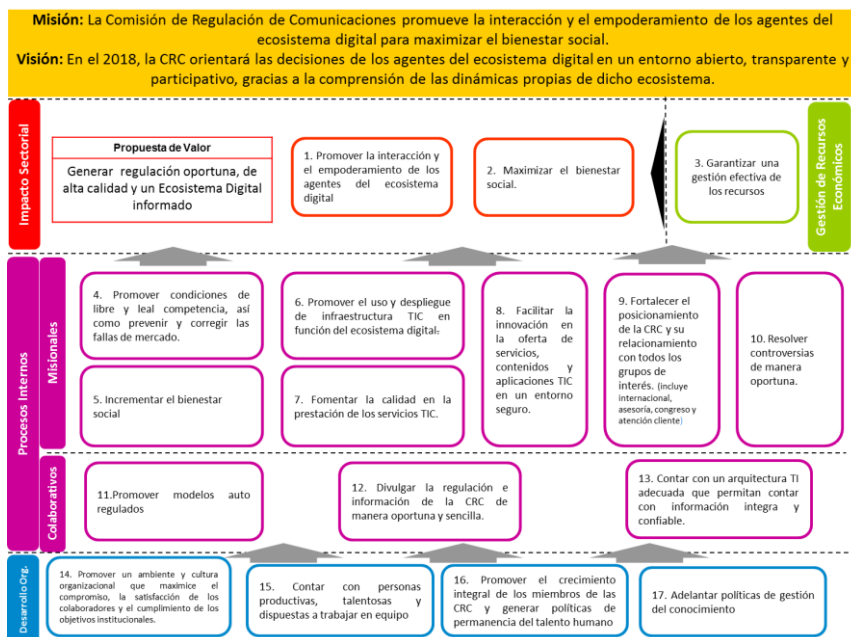
#### MISIÓN

En el 2018, 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.

#### VISIÓN

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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 7 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

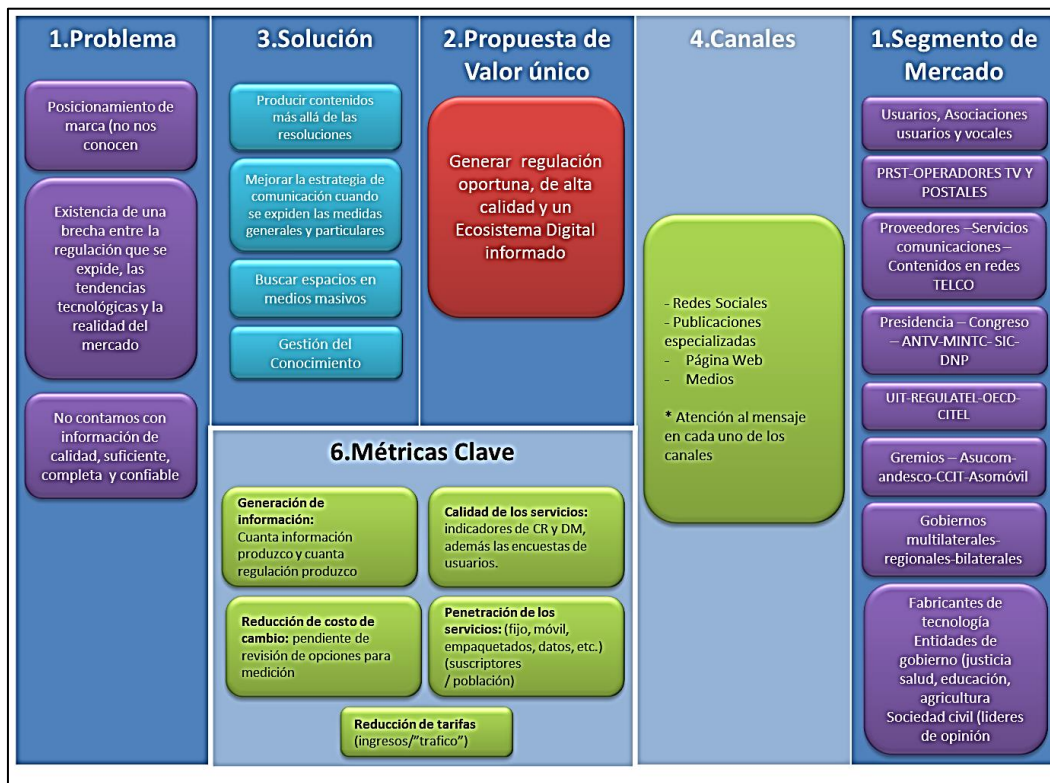


**Mapa Estratégico de la CRC - 2016**

Igualmente, se elaboró para la CRC el Lienzo estratégico con la metodología Lean Canvas para la vigencia 2015 – 2018, así.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 8 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			





**Lean Canvas de la CRC**

***Clima y cultura Organizacional***

La CRC, dentro de su plan de fortalecimiento, que ha venido adelantando durante las tres últimas vigencias, para el año 2015 y de acuerdo con los resultados obtenidos en la última medición de clima y cultura organizacional se dio continuidad al plan de trabajo que se ha venido adelantando.

A través de la metodología del "Great Place to Work", la valoración de la vigencia 2014 se obtuvo sobre un resultado presente de 49,2 puntos del cual se esperaba un puntaje de 59.3, obteniendo como resultado 65 puntos, resultado reconocido por la firma evaluadora, con cuyo informe se procedió a formular el plan para 2015, orientado en fortalecer las competencias del equipo que conforma el Comité Directivo de la entidad y trabajar en fortalecer las competencias respecto a gestión de proyectos, en el equipo de líderes potenciales.

Valoraciones	Valoración Precedente	Objetivo Planteado	Valoración Actual
Excelente	0	0	0
Muy alta	0	0	0
Alta	0	0	0
Media (+)	0	2	9
Media (-)	6	19	16
Baja	17	4	0
Muy baja	2	0	0
Crítica	0	0	0
<b>Índice del Ambiente Laboral</b>	<b>49,2</b>	<b>59,3</b>	<b>65</b>
<b>Brecha frente a la excelencia</b>	<b>45,7</b>	<b>53,6</b>	<b>29,9</b>
<b>Valoración del ambiente laboral</b>	<b>Demanda atención</b>	<b>Nivel Insuficiente</b>	<b>Satisfactorio</b>

Igualmente, en la medición de "Riesgo Psicosocial" correspondiente al 2015, a diferencia de la anterior medición, se redujeron significativamente los niveles de riesgo evaluados:

2013

CONSTRUCTO	Dimensiones	TOTALES
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del Trabajo	<b>34,3</b>
	Relaciones familiares	<b>0,2</b>
	Comunicación y relaciones interpersonales	<b>21,2</b>
	Situación económica del grupo familiar	<b>0,1</b>
	Características de la vivienda y su entorno	<b>2,5</b>
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	<b>26,4</b>
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	<b>1,1</b>
	<b>Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral</b>	<b>69,2</b>

Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
--	-------------	--------------	-------------	-----------------

2015

CONSTRUCTO	Dimensiones	TOTALES
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del Trabajo	<b>19,6</b>
	Relaciones familiares	<b>0,1</b>
	Comunicación y relaciones interpersonales	<b>9,6</b>
	Situación económica del grupo familiar	<b>0,1</b>
	Características de la vivienda y su entorno	<b>1,8</b>
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	<b>16,6</b>
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	<b>0,8</b>
	<b>Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral</b>	<b>39,1</b>

Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
----------------------------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

Estos resultados indican que los planes de fortalecimiento implementados durante las vigencias 2014 y 2015, han generado niveles de satisfacción importantes en los colaboradores de la CRC.

Así mismo, en 2015 se aplicó la prueba MBTI al Comité Directivo de la CRC, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades, así como combatir estas últimas con el fin de fortalecer la gestión del equipo.

### **Relacionamiento**

Para la CRC los clientes son su razón de ser, son el principio y fin del servicio, por ello en la medida que se entiendan los intereses y recursos de los actores, entorno a su misión, es más fácil planear un futuro deseable. Para lograrlo se debe tener pleno conocimiento de ellos y esto se logra mediante la indagación y búsqueda de información, lo que se denomina caracterización de los usuarios o clientes.

Por esto, durante 2015, la CRC diseñó un manual para caracterización de sus Grupos de Interés, lo que permite conocer las particularidades, comprender sus necesidades actuales y futuras para que la

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 11 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

entidad enfle sus esfuerzos en cubrir dichas necesidades, analizar su viabilidad e interiorizarlas en el plan estratégico, para establecer las mejores prácticas que permitan aumentar la efectividad y así producir resultados que satisfagan los intereses de dichos grupos.

### 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 2015, el ICONTEC luego de verificar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas antes mencionadas, otorgó el mantenimiento de la certificación a la CRC, como resultado del cumplimiento de los requisitos en materia de estándares de calidad.



GP 049-1



SC-1390-1

### Política Cero Papel

De acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Entidad formuló 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 cual

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 12 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

fue cumplida a diciembre de 2013, con una reducción del 37% y la meta se ha venido manteniendo en las vigencias 2014 y 2015, siendo ya parte de la cultura organizacional de la Entidad.

### **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 están siendo revisados por la Entidad, para poder establecer formalmente la política de Teletrabajo, y ampliar su cobertura.

## **2. ACTIVIDAD REGULATORIA**

### **Regulación de Infraestructura**

**Nombre del proyecto: Calidad en la prestación de servicios de TV**

**Fecha de inicio:** 04/03/2013

**Objetivo del proyecto:** Analizar y definir para el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, los parámetros de calidad requeridos para cada una de las partes que conforman la arquitectura de una red de televisión, los cuales permitan establecer en caso pertinente y a nivel regulatorio indicadores de calidad aplicables a dicho servicio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto Administrativo:** Resolución 4735 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones". A través de esta medida, se incorporan obligaciones de medición y reporte de calidad de servicios para operadores de servicios de televisión abierta digital, por suscripción y comunitaria sin ánimo de lucro, las cuales entrarán en vigencia a partir del año 2016.

**Nombre del proyecto: Garantía de recepción de TV abierta radiodifundida**

**Fecha de inicio:** 18/08/2014

**Objetivo:** Estudiar y analizar la normatividad vigente en relación con la "Garantía de recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal",

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 13 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

a fin de establecer un marco regulatorio completo que permita contribuya a su adecuado cumplimiento y, de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas desde escenarios técnicos, jurídicos y económicos con el fin de regular las condiciones de operación y explotación del de dicho servicio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Documentación:** Estudio con elementos de referencia en materia de negociaciones comerciales respecto de la recepción y retransmisión de las señales abiertas radiodifundidas. Sobre el particular, el Comité de Comisionados en febrero de 2015 consideró que los hallazgos obtenidos se revisen de manera conjunta junto con los relativos al análisis de Mercados relevantes audiovisuales. En tal sentido, los hallazgos conjuntos surtirán su respectivo trámite en el marco de esta última iniciativa.

**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:** En revisión interna para decisión.

A partir de los estudios adelantados, se presentó al sector en mayo de 2014 una propuesta de regulación de los aspectos relativos a las condiciones y requisitos para los gestores del múltiplex digital respecto de los aspectos técnicos y las facultades regulatorias de la Comisión, con el fin de contribuir al uso eficiente del escaso espectro radioeléctrico disponible actualmente para la TDT.

Tomando como base los comentarios recibidos y los estudios sobre compartición de infraestructura discutidos con el sector durante 2015, se vienen analizando en conjunto con las otras entidades involucradas en el proceso de gestión de la televisión en el país las condiciones más apropiadas a ser incorporadas en esta materia.

**Nombre del proyecto:** **Condiciones de acceso a las redes de fibra óptica**

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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 14 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Objetivo del proyecto:** Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso, uso e interconexión a las redes de fibra óptica desplegadas a lo largo del territorio nacional que conectan los municipios, y en caso de identificar eventuales restricciones, generar las medidas regulatorias que se estimen necesarias.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto administrativo:** Resolución CRC 4776 de 2015, "Por la cual se definen condiciones para publicidad de las ofertas en el mercado portador". Dentro de dicho acto se incorporan reportes de información y obligaciones de publicidad orientadas a conocer con mayor detalle las capacidades disponibles y utilizadas por los prestadores del servicio portador, así como la cobertura de sus servicios.

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

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

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 servirán de insumos para la

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 15 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



estructuración de un documento de estudio a ser publicado en el primer semestre de 2016, y las mesas de trabajo de discusión que están programadas para el primer trimestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Revisión de esquemas de medición de condiciones de calidad de servicios móviles.**

**Fecha de inicio:** 17/03/2014

**Objetivo del proyecto:** Revisar las condiciones metodológicas de cálculo y medición de los indicadores de calidad de servicios móviles vigentes en el régimen de calidad contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011, para identificar la necesidad de su modificación y la pertinencia y viabilidad de incorporar condiciones complementarias sobre el particular.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto Administrativo:** Resolución 4734 de 2015 "Por la cual se modifican las Resoluciones CRC 3067 y 3496 de 2011 y se dictan otras disposiciones", la cual fue resultado de un proceso de discusión detallado con los operadores de servicios móviles. En esta norma se establece, entre otros aspectos, la obligatoriedad para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de efectuar mediciones detalladas y reportes de los parámetros de calidad de servicios móviles en 96 municipios, en comparación con los 62 municipios que previamente venían siendo objeto de medición detallada por parte de dichos agentes.

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

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

**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:** En ejecución.

En 2014 se suscribió con la empresa ITECO Ltda. una contratación orientada a disponer de elementos técnicos de referencia que sirvieran de soporte para la revisión integral del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones. A partir de los resultados obtenidos de dicho ejercicio y de los

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 16 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



análisis iniciales adelantados por la Comisión en el primer semestre de 2015, se observó necesario profundizar en lo relativo a la realización de mediciones desde la perspectiva del usuario, para lo cual se suscribió un contrato con la Unión Temporal CASE & QyC Ingeniería, a efectos de realizar una prueba piloto que sirva como referencia para conocer de primera mano la experiencia del usuario en distintas ciudades, y a partir de ello evaluar la posible inclusión de este tipo de medidas en la regulación. De acuerdo con la Agenda Regulatoria de la Entidad, se prevé adelantar la discusión sectorial y adoptar una decisión regulatoria en el primer semestre de 2016.

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

**Fecha de inicio:** 12/05/2014

**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:** Suspendido.

**Acto Administrativo:** 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"*. Dicho reglamento establece las medidas técnicas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones, bajo estándares de ingeniería internacionales, de manera tal que las construcciones de inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, que soliciten licencia de construcción como obra nueva a partir de la entrada en vigencia del reglamento, cuenten con una norma técnica que regule la construcción y uso de dicha red interna.

De manera general, se resalta que dicho reglamento fue ajustado mediante Resoluciones 4639 de 2014 y 4741 de 2015, especialmente en lo relativo a las infraestructuras a ser instaladas en viviendas de interés social (VIS) y de interés social prioritario (VIP). Los cambios introducidos se dieron a partir de elementos identificados en el proceso de socialización llevado a cabo desde la expedición del

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 17 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

reglamento, de reuniones realizadas con diferentes agentes, así como de comunicaciones recibidas de los mismos.

Finalmente, cabe anotar que dada la coyuntura económica mundial que ha tenido impacto en el país durante el segundo semestre de 2015, se suspendieron los efectos de la Resolución CRC 4262 de 2013, en la medida que se observó que la economía colombiana atraviesa un período de ajuste macroeconómico debido al bajo crecimiento en la demanda externa internacional y a la caída en el precio del petróleo. En tal sentido, mediante Resolución CRC 4786 de 2015, se determinó que el RITEL volverá a entrar en vigencia a partir del 8 de septiembre de 2017.

**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

**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:** En ejecución.

Para adelantar este proyecto, se dispuso en 2014 de una consultoría con la Unión Temporal Axion-Telbroad, en el marco de la cual se realizó benchmarking internacional y se estructuraron propuestas de aspectos regulatorios en materia de compartición de infraestructura de: (i) televisión abierta radiodifundida y (ii) otros servicios de telecomunicaciones. Los resultados de esta consultoría, divididos en los dos componentes antes citados, fueron publicados para comentarios sectoriales en diciembre 2014 y enero de 2015 respectivamente.

En lo relativo a televisión abierta radiodifundida, se encontró que de manera general la regulación vigente en esta materia y contenida en el Acuerdo CNTV 005 de 2010, al establecer actualmente instalaciones esenciales y aspectos generales para el acceso a las mismas, dispone de elementos mínimos de referencia para proceder a la asignación de nuevas habilitaciones para la prestación de dicho servicio. En esta medida, las disposiciones que fueron propuestas por la CRC se enfocaron en

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 18 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

precisar las condiciones ya existentes en esta materia, las cuales fueron incorporadas en una primera propuesta regulatoria que fue sometida a discusión sectorial en marzo de 2015.

Posteriormente, en junio del mismo año, se publicó para conocimiento de los agentes interesados un documento descriptivo de la metodología de costos planteada en la citada propuesta regulatoria, y a partir de los comentarios recibidos a dichos documentos, se estructuró una nueva propuesta que fue puesta en consideración del sector en septiembre de 2015. De acuerdo con la Agenda Regulatoria 2015-2016, para la fase de Televisión fue publicada una segunda propuesta regulatoria en el III trimestre de 2015, y se adoptará una decisión sobre este particular en el IV trimestre del mismo año. Por su parte, para la fase TIC, la discusión sectorial se abrirá en el segundo trimestre de 2016, con miras a adoptar las decisiones pertinentes en el tercer trimestre de dicho año.

**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:** En Ejecución.

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 planteó la realización de una consulta sectorial, la cual será puesta en consideración del sector en el primer trimestre de 2016, con miras a disponer de insumos para la estructuración de una propuesta regulatoria sobre dicha materia.

**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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 19 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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:** En ejecución.

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

### Regulación de Mercados

**Nombre del proyecto:** Seguimiento R4001 - R4050

**Fecha de inicio:** 04/03/2013

**Objetivo del proyecto:** Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada por la Resolución CRC 4050 de 2012, y medición de impacto tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado relevante minorista móvil. A partir del desarrollo de la metodología de medición de impacto que permita estimar el efecto sobre los usuarios y el mercado; así como el desarrollo de herramientas cuantitativas que permitan la construcción de alertas tempranas con el objeto de generar parámetros para levantar, modificar o mantener las medidas regulatorias impuestas.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. Se realizaron los análisis para determinar los efectos de las disposiciones establecidas en las Resoluciones 4001 y 4050 a partir de tres modelos cuantitativos. Se encontró que las medidas tuvieron un impacto positivo para el usuario.

**Nombre del proyecto:** Actuación particular UNE

**Fecha de inicio:** 23/01/2012

**Objetivo del proyecto:**

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. Mediante Resolución CRC 3527 del 1º de febrero de 2012, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) dio inicio a una actuación administrativa de

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 20 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

carácter particular y concreto respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (en adelante UNE) donde se indicó que el objeto de la misma sería determinar, desde la perspectiva de la regulación ex ante, la situación específica de competencia en los mercados minoristas de datos (acceso a Internet de Banda Ancha) con alcance municipal, en los segmentos residencial y corporativo de diez (10) municipios del Valle de Aburrá (Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Caldas), en los que dicho proveedor ofrece este servicio y la presencia de posibles comportamientos de rivalidad individual asociados con prácticas como precios predatorios, estrechamiento de márgenes o subsidios cruzados entre servicios y, en caso de identificar problemas de competencia, adoptar las respectivas medidas regulatorias diferenciales frente a tal proveedor para corregirlos.

A raíz de los análisis realizados por la CRC, se pudo identificar que el mercado de internet fijo en el Valle de Aburrá presenta un alto crecimiento y una dinámica positiva desde la demanda, se presentan opciones de ganar participación de mercado para competidores de UNE, no se identificaron prácticas anti competitivas o en contravía del bienestar de los usuarios y por lo tanto, no se encontró evidencia suficiente que permita concluir que hay problemas asociados a la hipótesis de rivalidad individual. Por los anteriores motivos se recomendó cerrar la actuación administrativa.

**Acto Administrativo:** Se expidió la Resolución 4797 de 2015 "Por medio de la cual se decide sobre la actuación administrativa de carácter particular y concreto contenida en el Expediente N° 2000-1-4, respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., iniciada mediante Resolución 3527 de 2012."

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

**Fecha de inicio:** 10/02/2012

**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.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 21 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Estado actual del proyecto:** En razón al cambio de modelo de negocios en la industria, se adelantaron los análisis en los que se describe las ofertas empaquetadas en el país, las tarifas de los diferentes operadores por estrato y geográficamente. Se realizó el análisis comparativo de servicios a nivel individual y empaquetado, y adicionalmente se aplicaron metodologías empleadas a nivel internacional para la definición de mercados relevantes empaquetados.

El empaquetamiento es una práctica que permite obtener beneficios tanto a los consumidores como a los proveedores, y no siempre conlleva comportamientos anticompetitivos. En particular, el consumidor puede ver incrementado su bienestar ante la presencia de ofertas empaquetadas, o, por el contrario, experimentar un detrimento de su bienestar si esa oferta se produce en el marco de prácticas anticompetitivas.

Los cálculos de las elasticidades propias del precio de los planes empaquetados de dúo play y triple play arrojaron que los mercados de tales planes empaquetados son altamente inelásticos, es decir, los usuarios son muy insensibles a cambios en los precios de los mismos.

Tanto el mercado de voz fija local y de internet de banda ancha fija son mercados relevantes lo que permite generar regulación *ex ante* en caso de percibirse conductas anticompetitivas que tiendan a afectar a los usuarios de los mismos.

Los resultados del estudio permiten concluir que se deben declarar como mercados relevantes a cuatro (4) diferentes planes de empaquetamiento (*Mercado de empaquetamiento dúo play 1 (Telefonía fija más Internet de Banda Ancha)*, *Mercado de empaquetamiento dúo play 2 (Televisión por Suscripción más Internet de Banda de Ancha)*, *Mercado de empaquetamiento dúo play 3 (Televisión por Suscripción más Telefonía Fija)* y *Mercado de empaquetamiento triple play (Televisión por Suscripción + Internet de Banda Ancha + Telefonía Fija)* con ámbito geográfico local, adicionándose a la lista de mercados relevantes del Anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009.

Aun cuando en función de la información disponible no es posible afirmar si algunos mercados se deben declarar como susceptibles de regulación *ex ante*, sí se estima pertinente actualizar y adicionar las normas que en materia de protección al usuario existen relacionadas con el empaquetamiento de servicios con el propósito de permitir a los consumidores tener una información más precisa y transparente y así puedan comparar adecuadamente las ofertas de los distintos operadores. Adicionalmente, se considera pertinente realizar un monitoreo detallado sobre los municipios identificados con problemas de estructura al cabo de los análisis realizados.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 22 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Se observan altos grados de concentración de mercado en términos generales en el país. Sin embargo, teniendo en cuenta que la prestación de servicios empaquetados aún está en fase de crecimiento acelerado, no se puede hablar de una consolidación de las participaciones de mercado de los distintos operadores.

La oferta de servicios empaquetados dúo play y triple play presenta descuentos muy significativos (entre el 20 y 40%) para los usuarios, con variabilidad entre diferentes estratos socioeconómicos, que depende principalmente de la estrategia comercial de cada uno de los proveedores.

Estos descuentos son la principal razón de los usuarios para adquirir servicios de manera empaquetada. En este sentido, el importante nivel de descuento observado es un indicador clave de la intensidad competitiva en la comercialización de paquetes.

La discriminación de precios y descuentos por empaquetamiento según el estrato es una práctica habitual, en gran medida heredada del antiguo régimen de servicios públicos domiciliarios. El hecho de ofrecer descuentos por empaquetamiento diferentes según el estrato, indica una estrategia de discriminación de precios de tercer grado.

Si bien no se observa una dinámica fuerte a nivel de reducción de precios, la competencia se puede estar dando a nivel de características de los productos, tal y como se ha evidenciado en las prestaciones del servicio de acceso a Internet de Banda Ancha. En todo caso, con el ánimo de verificar esta hipótesis, en el transcurso del año 2016 se realizará un monitoreo de la oferta comercial de los operadores, tomando en cuenta las características de los planes, y los patrones de consumo de los usuarios, para verificar si los mercados se están desarrollando adecuadamente.

Con base en lo anterior, la Comisión publicó proyecto de resolución y documento soporte en diciembre de 2015 para tomar decisión en el primer trimestre de 2016.

**Acto Administrativo:** Proyecto de resolución en publicación para discusión con el sector.

**Nombre del proyecto: Mercados relevantes audiovisuales**

**Fecha de inicio:** 28/05/2012

**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.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 23 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



**Estado actual del proyecto:** En ejecución de las consultorías adelantadas por Cullen International y BlueNote se realizó una primera clasificación y definición de mercados audiovisuales, y se propusieron algunas medidas regulatorias. Sin embargo, a partir del análisis desarrollado internamente por el equipo de trabajo, y a partir de la determinación de la cadena de valor, se definió una nueva definición de mercados audiovisuales.

A partir de lo anterior, en febrero de 2015 la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el documento "Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente" en el que la CRC determinó que aun a pesar de la evolución tecnológica del sector y las nuevas características de la industria no se hace necesaria una reclasificación de los servicios audiovisuales. Adicionalmente, la Comisión definió los mercados relevantes minoristas de canales básicos y de canales Premium, los mercados mayoristas de canales básicos y canales Premium, se definió de manera hipotética y teórica el mercado mayorista de retransmisión y se indicó que la televisión abierta terrestre forma un mercado independiente de los distribuidores tradicionales de contenido multicanal.

Como líneas de acción, la Comisión identificó la necesidad de empezar a evaluar la experiencia del consumidor en torno al uso de servicios OTT, las restricciones competitivas que sobre los canales Premium de deportes ejercen los eventos deportivos que se encuentran tanto en los paquetes básicos como en la señal abierta de televisión. También se analizará la situación competitiva de los operadores de TV comunitaria y la presión que los mismos ejercen sobre el mercado de paquetes básicos de televisión.

**Acto Administrativo:** La Agenda Regulatoria 2016 prevé la publicación de este nuevo estudio y decisión en el primer y segundo trimestre de 2016.

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

**Fecha de inicio:** 17/03/2014

**Objetivo del proyecto:** 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.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 24 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



**Estado actual del proyecto:** En ejecución. A partir de los análisis realizados en relación con el impacto de bienestar de los usuarios por la modificación de las condiciones actuales bajo las cuáles se autoriza la implementación de cláusulas de permanencia mínima tanto para servicios de telefonía fija e internet, como para los servicios de televisión por suscripción, se ha estimado pertinente realizar solicitudes de información adicionales a los operadores que permitan caracterizar de mejor manera la tipología de estas cláusulas e incorporarlo en el análisis, enriqueciendo así mismo el análisis de las decisiones de consumo de los usuarios.

Es importante tener en cuenta que las respuestas de algunos operadores a los primeros requerimientos de información realizados por la CRC fueron insuficientes para caracterizar de manera integral la tipología de causales utilizadas para establecer cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos, y la necesidad de realizar requerimientos adicionales ha impactado la duración del proyecto.

El proyecto de resolución y documento soporte se publican para discusión con el sector y se espera tomar una decisión el primer trimestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Revisión Mercados relevantes**

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

**Objetivo:** 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.

**Estado actual del proyecto:** A partir de las investigaciones realizadas de manera preliminar se ha identificado la necesidad de profundizar los análisis y proceder a evaluar la capacidad del marco regulatorio vigente para analizar las problemáticas nuevas que se anticipan en la industria.

Actualmente, se están realizando los respectivos análisis y estudios técnicos a publicar para comentarios del sector, en el primer trimestre de 2016.

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

**Fecha de inicio:** 02/06/2014

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 25 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**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:** En ejecución. En desarrollo del proyecto "Revisión mercado de datos/acceso a Internet" se ha identificado la necesidad de revisar los formatos de información asociados a los servicios móviles, principalmente el Formato 6 de la Resolución CRC 3496 de 2011, para contar con información de mejor calidad, y complementar información faltante recolectada por la Comisión a través del formato 39. En virtud de lo anterior, ha sido necesario modificar los plazos del proyecto para poder incorporar la nueva información que sea recolectada, proveniente de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que operan en dicho mercado.

Adicionalmente, a partir de un análisis preliminar de las características de los servicios de acceso a Internet fijo y móvil, se han identificado diferencias intrínsecas entre cada uno de ellos que hace que no sea posible en la actualidad considerar que dichos servicios puedan ser parte de un mismo mercado.

Por lo tanto, y atendiendo los diferentes plazos solicitados por los operadores para dar respuesta a los requerimientos de información de cada servicio, la Comisión consideró pertinente separar el contenido de estos proyectos regulatorios en dos proyectos independientes, uno de acceso a Internet fijo y otro en el que se analice de manera integral la prestación de servicios móviles, el primero a ser desarrollado durante el año 2015 y primer trimestre de 2016, y el segundo durante el año 2016, para lo cual será incluido en la Agenda Regulatoria 2016.

**Nombre del proyecto: Revisión mercado portador**

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

**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.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 26 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Estado actual del proyecto:** En ejecución. La CRC se encuentra realizando 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, es necesario que éste proyecto realice análisis específicos sobre la forma cómo problemas de competencia en el mercado mayorista podrían afectar a los mercados minoristas de datos.

En la actualidad se ha contratado, a través de concurso de méritos, a Telbroad, para realizar un estudio del estado del mercado portador nacional, entendido este como el transporte de datos entre o para operadores de telecomunicaciones, desde el punto de vista local, regional e internacional. Dependiendo de las conclusiones del estudio y de la experiencia internacional deberá presentarse una propuesta para que vía regulación se mejoren las condiciones de competencia.

En relación con este mercado, en modo complementario en relación con medidas de transparencia, se indica que la Comisión expidió la Resolución CRC 4776 de 2015<sup>1</sup> en la cual se definen las condiciones de publicidad para las ofertas de mercado portador. Se espera publicar la propuesta regulatoria el segundo trimestre de 2016 y tomar las decisiones a las que haya lugar durante el tercer trimestre del mismo año.

**Nombre del proyecto: Modelo equilibrio general Fase II**

**Fecha de inicio:** 04/11/2013

**Objetivo del proyecto:** Complementar y ampliar el desarrollo del Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico desarrollado en el año 2013 por la Comisión, mediante un mayor nivel de desagregación del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por intermedio de la inclusión de aspectos de la cadena de valor del sector, *v. gr.* giros postales, mensajería expresa y especializada, detalle de servicios de programas de televisión, mercados mayoristas (cargos de acceso), mercado mayorista portador, banca móvil, entre otros. Así mismo,

<sup>1</sup> <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/an-lisis-de-competencia-del-servicio-portador-con-rea-de-cubrimiento-nacional>

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 27 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

realizar simulaciones adicionales de escenarios de política que sean requeridos por la Comisión, con el propósito que el Modelo permita analizar *ex ante* (i) la interacción, el impacto y la dinámica entre los diferentes mercados del sector de TIC, (ii) la interacción, el impacto y la dinámica de otros mercados de la economía (crediticio, cambiario, laboral, etc.) sobre el sector de TIC, así como la interacción, el impacto y la dinámica que éste puede tener sobre el resto de la economía.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. Se desagregaron los sectores TIC y se ajustó nuevamente el modelo. Se simularon diferentes escenarios de política.

**Nombre del proyecto: Monitoreo general mercados 2014 y 2015**

**Fecha de inicio:** 03/02/2014

**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 mercados 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 2012-2014, así como el cálculo de los indicadores de concentración y otras tendencias generales para la mayoría de los mercados. Se está trabajando en la sistematización de la información para contar con una herramienta al interior de la CRC que resulte de fácil consulta.

**Nombre del proyecto: Monitoreo cláusulas de permanencia 2014 y 2015**

**Fecha de inicio:** 02/06/2014

**Objetivo:** En marzo de 2014 la CRC expidió 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". Con el propósito de hacer seguimiento a los impactos de la medida regulatoria, la Comisión inició un monitoreo de información de mercado.

**Estado actual del proyecto:** La CRC publicó dos informes de seguimiento y monitoreo de los impactos de la Resolución CRC 4444 de 2014, el primero publicado en junio y el segundo publicado en diciembre de 2015.

En los dos estudios se pudo observar una reorganización de la oferta del mercado, en donde las grandes superficies ganaron una importante participación de mercado, se incrementaron las

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 28 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.

### **Regulación de Protección a Usuarios**

**Nombre del proyecto:** Revisión de las condiciones de acceso al servicio de larga distancia.

**Fecha de inicio:** 3 de febrero de 2014

**Objetivo del proyecto:** 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 mismas condiciones de marcación para el acceso a sus servicios.

**Estado actual del proyecto:** Con base en los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria publicada a finales de 2014, y en información solicitada a los operadores en el año 2015, se están realizando análisis adicionales con el fin de establecer el impacto en el mercado de las medidas propuestas, y el beneficio real en los usuarios, con el fin de determinar la pertinencia de expedir medidas regulatorias.

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

**Fecha de inicio:** 17/03/2014

**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 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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 29 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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:** La CRC con el acompañamiento de expertos en levantamiento de encuestas y en psicología del consumidor, se encuentra adelantando ejercicios, entrevistas y encuestas en las distintas regiones del país, lo cual permitirá conocer la percepción y el entendimiento que tienen los usuarios frente a la regulación de protección a usuarios de servicios de comunicaciones, el servicio que reciben y su relación con los operadores. En este contexto, en este proyecto se ha incluido, el análisis cualitativo y cuantitativo de los principales aspectos de las medidas regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondientes a los Regímenes de Calidad y Protección de los Derechos de los Usuarios y Portabilidad Numérica Móvil, para los servicios de telefonía móvil y fija, e Internet fijo y móvil.

En ese contexto se adelantaron 25 ejercicios de psicología del consumidor y economía experimental sobre 20 temáticas diferentes propias del ejercicio de los derechos de los usuarios, los estudios se efectuaron en 8 ciudades del país para garantizar la representatividad de los mismos.

Finalmente, la CRC adelantó el análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. Estos ejercicios en conjunto permiten a la CRC evaluar desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa la aplicación de la regulación en materia de protección al usuario, identificando fortalezas en la relación proveedor – usuario pero también problemáticas en la misma, de manera que de la evaluación de los efectos de la regulación tanto el sector, como las autoridades y los operadores puedan adoptar decisiones orientadas a la mayor satisfacción en términos de experiencia de uso de los servicios de comunicaciones y del ejercicio de los derechos de los usuarios. Para tal fin se adelantaron las siguientes actividades

- Identificar las características de los procesos de decisión de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en lo relacionado con el Régimen de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones (telecomunicaciones, televisión y postal).
- Describir las diferentes influencias que poseen los mecanismos de divulgación de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de comunicaciones, sobre sus procesos de decisión y sobre el uso de los recursos disponibles para su protección.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 30 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Identificar relaciones específicas presentes entre los diferentes componentes informativos desarrollados para el usuario por parte de la CRC y sus procesos de decisión, evaluación e intención de uso de los diferentes recursos disponibles para la protección del consumidor.
- Diferenciar las características del proceso de decisión de los usuarios en relación con su perfil sociodemográfico y el tipo de condiciones de intercambio en las cuales se encuentre.

Los estudios se adelantaron en las siguientes ciudades:



De otra parte, en este proyecto se incorporó el estudio sobre Habeas Data y privacidad que fue adelantado por la CRC durante el segundo semestre de 2013.

Igualmente durante el 2015 se adelantó con el acompañamiento de OCDE para que a través de la contribución de expertos de esta organización la revisión de las principales problemáticas que avoca la revisión del Régimen incluyendo aspectos tales como: principio de información, mecanismos de atención al usuario, control de consumo de los usuarios y empaquetamiento de servicios.

El informe de los expertos de OCDE fue emitido en noviembre de este año 2015 y fue objeto de revisión y discusión por parte de la CRC, en consecuencia, el mismo actualmente está siendo revisado de manera que las recomendaciones de los expertos respondan a las necesidades del entorno colombiano. El informe en su versión final será remitido por OCDE en el mes de enero de 2016 y las referidas recomendaciones serán discutidas y aplicadas en desarrollo del proyecto regulatorio.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 31 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			



El proyecto de resolución y su respectivo documento soporte, se encuentran en instancia de revisión por parte del Comité de Comisionados, para que una vez se cuente con su aprobación sea publicado para comentarios del sector y se surta la respectiva etapa de discusión.

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

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

**Objetivo:** 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 fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

**Estado actual del proyecto:** La simplificación contractual busca cambiar la relación del usuario con el proveedor, de manera que se convierta en una interacción armónica y constructiva. El proyecto contribuirá al efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios, aportando claridad y simplicidad a los contratos de prestación de servicios de comunicaciones. De esta forma los usuarios podrán leer, entender y recordar las principales obligaciones que rigen su relación contractual con los proveedores de servicios de comunicaciones.

Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011, un modelo 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 proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

En lo que se refiere a 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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 32 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



el concepto de legalidad de esta Comisión. La segunda fase del proyecto de simplificación de contratos, que comprende los servicios de telefonía e internet fijo y televisión por suscripción, será publicada para comentarios del sector en el segundo semestre del 2016.

**Acto Administrativo:** 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" y Resolución CRC 4671 de 2015.

**Nombre del proyecto: Portal de Usuario**

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

**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 frecuentes ante la CRC, PQR's 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:** 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 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.

El pasado 30 de septiembre de 2014 se hizo el lanzamiento del portal de usuarios y de la aplicación móvil que permitirá realizar el trámite de PQR y comparar tarifas de servicios de comunicaciones,

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 33 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

constituyéndose en una herramienta fácil de manejar, y que provee servicios de utilidad, de manera clara. La facilidad de uso percibida y la confianza con el Portal Web hacen ver que este canal de atención puede convertirse en el preferido para realizar consultas y gestiones siempre que se cuente con una campaña de divulgación que lo ponga en conocimiento del público en general.

Durante la ejecución del proyecto se realizaron los desarrollos correspondientes a la aplicación móvil y al portal de usuarios, así como también de los-micro sitios del comparador de tarifas, trámites de PQR y derechos de los usuarios. El 30 de septiembre de 2014 se llevó a cabo el lanzamiento del portal<sup>2</sup> incluyendo los desarrollos antes mencionados. Así mismo, en noviembre de 2014 se adelantó un estudio de usabilidad del portal, por la Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Los resultados del mismo se describen en la sección siguiente.

Si bien el portal de usuarios y la aplicación para teléfonos móviles ya se encuentra en funcionamiento, actualmente y durante el tiempo de su operación, será objeto de continuas actualizaciones. Para ello se encontró necesario continuar realizando actividades en cuanto a: i) una revisión de los contenidos del portal; ii) la implementación de indicadores de uso y efectividad del portal para adoptar las mejoras necesarias; iii) un trabajo de divulgación y posicionamiento del portal frente a los usuarios; iv) implementar las facilidades de comparación de tarifas, una vez se encuentre disponible la información del Formato 5 de la Resolución CRC 3496 de 2011. A la fecha se ha adelantado la revisión de contenidos, y se está trabajando en el levantamiento de requerimientos para implementar los desarrollos adicionales en el portal.

En complemento de lo anterior, ha sido necesario trabajar de la mano con los desarrolladores que prestan servicios a la Entidad, para materializar las mejoras adicionales que se identifiquen como necesarias para el adecuado uso del portal.

**Nombre del proyecto: Divulgación Régimen de Protección al Usuario 2014 y 2015**

**Fecha de inicio:** 24 de marzo de 2014

**Objetivo del proyecto:** 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.

<sup>2</sup> <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/usuario>

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 34 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Estado actual del proyecto:** Teniendo en cuenta la necesidad de dar a conocer con mayor amplitud no solo las funciones de la Comisión, sino particularmente lo relativo a los derechos de los usuarios, se estructuró una estrategia de divulgación a través de la cual se propuso la utilización de nuevos medios de comunicación y un plan de trabajo para dichos efectos.

Esta estrategia, a través de la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones, fue incorporada al diseño de la estrategia de comunicación de la Entidad, la cual definió una nueva metodología para la divulgación de los temas a cargo de la CRC, la cual será aplicada una vez se publique la propuesta regulatoria que revisa el Régimen de Protección al Usuario.

De acuerdo con lo anterior a través de Foros, Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC), cartillas físicas y electrónicas, mesas de trabajo con autoridades y operadores, la Comisión de Regulación de Comunicaciones hace difusión del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Los foros se realizan con la colaboración de la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones. Las FNSC son una iniciativa liderada por el "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano" del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las Entidades de la Administración Pública Nacional (APN). El propósito de las distintas actividades de divulgación es 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. Con las FNSC se busca acercar el Estado a distintas poblaciones a lo largo del territorio nacional.

De manera paralela la CRC participó en diferentes escenarios a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, como en los Congresos organizados por CONFEOCOLTICS, Foro Secretaria de HABITAT, y finalmente, también se realizó el Foro sobre Medición de Percepción de Calidad de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

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

**Fecha de inicio:** 02 de septiembre de 2013

**Objetivo:** 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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 35 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución por ser una actividad con ánimo de continuidad.

Durante el año 2014, se efectuaron 37.600 encuestas y para el 2015 se realizaron 76.000 encuestas de la cuales a hoy se han realizado más de 54.000, distribuidas en los cinco (5) servicios (telefonía e internet móvil, telefonía e internet fijo y televisión por suscripción). Las principales fortalezas de la medición están en su continuidad, mes a mes se están haciendo encuestas lo que disminuye los impactos coyunturales en la evaluación de la percepción de los usuarios; la representatividad de la muestra, con márgenes de error por servicio y proveedor, bastante bajos, es decir con un margen de error del 3% total y 5% por servicio y un nivel de confianza del orden del 95%; y su diversidad geográfica, en tanto la muestra es de representación nacional pero incluye muestras comparables de ciudades con condiciones de especial vulnerabilidad en razón a los niveles de pobreza de la región o por la dificultades para desplegar infraestructura.

Por otro lado, los resultados del primer año fueron socializados al sector en el Foro que sobre la materia se realizó el 31 de marzo de 2015. Igualmente, de manera permanente se adelantaron mesas de trabajo con los proveedores y se prevé que terminada la medición de 2015 ésta continúe como insumo importante para las actividades de las autoridades de intervención (CRC, MINTIC, SIC y ANTV), para el sector y para los usuarios.

Cabe destacar que esta actividad continua fue ganadora del "Reconocimiento a las buenas prácticas" por temas de protección al usuario y calidad del servicio, en el 2015.

**Nombre del proyecto: Estrategia para la adopción de mecanismos alternativos de solución de controversias en la relación proveedor – usuario de los servicios de comunicaciones.**

**Fecha de inicio:** 20 de abril de 2015

**Objetivo del proyecto:** Flexibilizar los procedimientos establecidos en el régimen de Protección al Usuario de los servicios de comunicaciones, generando incentivos y procedimientos que reconozcan la

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 36 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

posibilidad de un ejercicio automático de los derechos por parte de los usuarios basados en el principio de libre elección de los mismos.

**Estado actual del proyecto:** La construcción de una estrategia para implementar a nivel nacional el uso de MASC (para solucionar las controversias que surjan entre proveedores y usuarios obliga a poner de acuerdo a diferentes agentes con diversos intereses, tales como proveedores interesados, gremios y autoridades en representación del Estado y de los usuarios, sobre el diseño de los MASC a implementarse, los elementos de los mismos y la forma de desarrollar una prueba piloto, para basados en este experimento tomar las medidas regulatorias pertinentes para su implementación.

Es en este contexto se han desarrollado las mesas de trabajo sobre la implementación de los MASC del 25 y 26 de marzo de 2015; del 14 y 16 de abril de 2014; 21 y 27 de octubre de 2015; se definieron los diferentes elementos operativos, administrativos y jurídicos requeridos para el desarrollo del plan piloto de implementación de los MASC.

En la mesa de trabajo del 20 de noviembre de 2015 los proveedores que deben financiar la prueba piloto para la ejecución de esta estrategia el desarrollo de la misma, para lo cual contará con la colaboración de la Cámara de Comercio de Bogotá y para ello tienen previsto iniciar la etapa preparatoria de la prueba piloto el 1 de diciembre de 2015, que tomará cuatro (4) meses, vencido este plazo se podrá dar inicio a la prueba piloto, durante el primer semestre de 2016.

**Acto Administrativo:** No aplica

### **Centro de Conocimiento de la Industria y proyectos Especiales**

**Nombre del proyecto:** Análisis de mercado de mensajería expresa

**Fecha de inicio:** 18 de marzo de 2013

**Objetivo:** 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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 37 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

problemáticas en la distribución de objetos postales masivos, derivadas de prácticas ejercidas por los grandes impositores.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Durante el 2014 y 2015 se desarrolló el documento amarillo con base en la información que reportan los operadores postales así como a partir de la revisión de los contratos de los operadores postales con grandes impositores con el fin de establecer si es necesario ajustar la regulación relacionada con la tarifa mínima y se avanzó en la propuesta regulatoria a partir de la información obtenida del sector en cuanto a tarifas, volúmenes, identificación del mercado relevante y se profundizó en el análisis de mercado desde el lado de la oferta y la demanda con los hallazgos producto de la etapa de investigación y con base en los lineamientos del comité de comisionados. Se tiene proyectado en el primer trimestre de 2016 publicar la propuesta regulatoria y la expedición de las medidas regulatorias.

**Nombre del proyecto: Sector postal e inclusión Financiera**

**Fecha de inicio:** 03/06/2013

**Objetivo:** Realizar el análisis de la evolución de los Servicios Postales de Pago y su incidencia en términos de inclusión financiera en el país y a su vez determinar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan la expansión de la prestación de servicios financieros de acuerdo con su naturaleza postal y conforme al marco reglamentario aplicable, fortaleciendo de esta manera los esquemas de inclusión financiera, a través de la transferencia de fondos de manera segura, confiable y accesible, traduciéndose todo ello en mayores oportunidades de desarrollo y progreso social.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Durante el 2013 se dio inicio al estudio regulatorio para promover la inclusión financiera a través del aprovechamiento de la cobertura y capilaridad de la red postal del país conformada por todos los operadores postales. El propósito de este proyecto es permitir que haya una mayor utilización de servicios financieros, especialmente en la base de la pirámide, teniendo en cuenta que los canales tradicionales de la banca en Colombia llegan a niveles de saturación en los clientes tradicionales pero no logran aumentar la utilización de tales servicios en habitantes de los estratos de menor poder adquisitivo. Durante el 2014 se desarrolló y culminó el estudio de recomendaciones para promover la inclusión financiera a través del aprovechamiento de la cobertura y capilaridad de la red postal del país conformada por todos los operadores postales. El propósito de este proyecto es permitir que

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 38 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

haya una mayor utilización de servicios financieros, especialmente en la base de la pirámide, teniendo en cuenta que los canales tradicionales de la banca en Colombia llegan a niveles de saturación en los clientes tradicionales pero no logran aumentar la utilización de tales servicios en habitantes de los estratos de menor poder adquisitivo.

La CRC ha contado para el desarrollo del proyecto con la firma de consultoría NIMMOK, firma que ha presentado a la CRC informes con recomendaciones que permiten obtener elementos para el diseño de una política de inclusión financiera que aproveche la cobertura de la red postal. Durante el 2014 se han realizado ajustes a los informes del consultor y se presentó ante Comité de Comisionados en el mes de septiembre la estrategia para potencializar la inclusión financiera a través del operador postal oficial, información que fue remitida a MINTIC para que dicha cartera evalúe la pertinencia del informe en el diseño de políticas que permitan una mayor inclusión financiera aprovechando la cobertura y diferenciación del sector postal en el país.

**Nombre del proyecto: Condiciones regulatorias para los Operadores Móviles Virtuales**

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

**Objetivo:** Revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y por ende la competencia en los mercados de comunicaciones móviles, el cual incluye la necesidad de revisar la proporcionalidad de las medidas regulatorias que deben cumplir los proveedores de redes y servicios en comparación con las obligaciones de los OMR y estudiar la posibilidad de diseñar un marco regulatorio particular dadas las condiciones de prestación del servicio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 4807 de 2015, "Por la cual se modifica la Resolución CRT 087 de 1997, la Resolución CRT 2028 de 2008, la Resolución CRC 3067 de 2011, la Resolución CRC 3128 de 2011 y la Resolución CRC 3496 de 2011".

**Nombre del proyecto: Portabilidad Numérica Fija**

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

**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,

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 39 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



en términos de equilibrio financiero, de acuerdo con las actuales condiciones del mercado y la normatividad vigente.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Para efectos de lo anterior, la CRC contó con el apoyo de la Unión Temporal Tachyon Zagreb, UT que desarrolló los análisis de viabilidad de la implementación de la Portabilidad Numérica Fija en el país, documento que fue publicado para conocimiento de los agentes del sector en noviembre de 2014, sobre el cual se recibieron comentarios y el cual se constituye como la base principal sobre el cual se desarrolla la propuesta regulatoria. Con base en los resultados de los análisis de viabilidad, se publicará durante el primer trimestre de 2016 la propuesta regulatoria para analizar la posibilidad de imponer a los operadores fijos la obligación de implementar la facilidad de portabilidad numérica para el servicio de telefonía fija, previo análisis de los potenciales impactos de la medida en otros mercados.

**Nombre del proyecto: Reporte de Industria 2015**

**Fecha de inicio:** 02/02/2015

**Objetivo del proyecto:** Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2014.

**Estado actual del proyecto:** En el mes de septiembre se elaboró el cuarto Reporte anual de Industria, el cual contiene los indicadores de la industria de las TIC para el 2014 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 2015, también cuenta con información estadística, de mercado y de tendencias de las telecomunicaciones en el país, reporte que fue publicado en el mes de septiembre de 2015.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Análisis de mercado de Servicios Postales de Pago**

**Fecha de inicio:** 08/09/2014

**Objetivo:** 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,

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 40 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



entre ellas, definir la necesidad de regular las tarifas del servicio postal del pago que beneficien 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 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.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

El proyecto se encuentra en etapa de desarrollo del documento amarillo para el cual se ha contado con una encuesta para determinar el perfil del consumidor de servicios postales de pago a través de la firma de investigación de mercados YANHAAS. Se tiene proyectado publicar documento público de consulta en el primer trimestre de 2016 y decisión regulatoria, de considerarse pertinente, en el segundo trimestre de 2016.

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

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

**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 y analizar si es necesario realizar ajustes a la regulación actual. Para lo anterior, se tiene previsto actualizar y obtener información y conocimiento adicional respecto de los siguientes elementos:

-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 deberá establecer si continúa 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 analizarán 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 compararán las tarifas con las tarifas de servicios de comunicaciones originadas y terminadas en la red fija.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 41 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

-Estudio del poder de mercado de los operadores móviles y comportamiento de los operadores por hacer uso de ese poder de mercado.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

La formulación del proyecto fue aprobada por el Comité de Comisionados en el mes de octubre del presente año, se desarrolló la propuesta regulatoria la cual fue publicada el pasado 30 de octubre y se tiene proyectada su decisión en el mes de enero de 2016.

**Nombre del proyecto: Impacto regulatorio 2012-2014**

**Fecha de inicio:** 01/03/2015

**Objetivo del proyecto:** Realizar el estudio de impacto del marco regulatorio de las principales resoluciones expedidas entre el 2012 y el 2014. Este estudio es una obligación establecida mediante el Decreto 2696 de 2004, el cual insta a las comisiones de regulación a realizar un estudio del impacto económico de las medidas expedidas cada tres años.

**Estado actual del proyecto:** Se contrató a la firma Econometría S.A. para apoyar a la CRC en la realización del estudio, el cual inició en agosto de 2015 y se culmina en el mes de diciembre del mismo año.

### Relaciones De Gobierno y Asesoría

**Nombre del proyecto: Acceso servicios TIC estratos 1 y 2 FASE II**

**Fecha de inicio:** 01/04/2013

**Objetivo del proyecto:** 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.

Se utilizaron herramientas como vistas de campo y el uso de una metodología de "triangulación" en la cual se articula el análisis cuantitativo, el cualitativo, la observación directa y el documental; adelantando así una aproximación particular de la CRC como ente de gobierno a la realidad de comunidades vulneradas y su relación con las TIC.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 42 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Con este trabajo se llevó a formular recomendaciones de tipo general desde el ámbito de competencias de la CRC, así como de apoyo técnico del Ministerio TIC, el cual tiene como objetivo que para el 2014 todos los colombianos cuenten con al menos una solución de conectividad apalancada a través de las distintas iniciativas para la promoción del despliegue de infraestructura.

Los sitios analizados fueron los municipios de Cértegui, Atrato y Unión Panamericana en el departamento del Chocó; El Charco en el departamento de Nariño; Inírida en el departamento de Guainía, los municipios de Fonseca y Distracción en el Departamento de la Guajira, y por último, la isla de San Andrés, sitios en los cuales se adelantó el análisis, conclusiones y recomendaciones de política que puedan ser replicadas en otras áreas con características socioeconómicas y geográficas similares. La elección de estas poblaciones obedece por una parte a su clasificación según el índice de pobreza multidimensional, y de otra, al tamaño de su población.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

**Acto Administrativo:** No aplica

**Nombre del proyecto:** Simplificación normativa para Promover la Competencia y la Inversión

**Fecha de inicio:** 05/08/2013

**Objetivo:** Plantear medidas conducentes a promover la competencia y la inversión del sector TIC, mediante la simplificación de procesos, trámites y normatividades propias de la entidad.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Este proyecto estaba en línea con las tendencias internacionales de simplificación normativa que sirven para mejorar no solo la relación de los usuarios con los proveedores de servicios de comunicaciones sino con los mismos organismos estatales.

Para ello, se adelantaron análisis internacionales y se estructuró una consulta dirigida a todo el público con el objeto de lograr un acervo suficiente de comentarios, opiniones, puntos de vista, y recomendaciones entre otros, para que de manera integrada, crítica y propositiva, se hallen elementos comunes en aras fundamentalmente, de proteger la libertad de elección del usuario y eliminar las cargas económicas innecesarias. La consulta se adelantó en el segundo trimestre de 2014 y posteriormente se realizaron mesas de trabajo sectoriales con los diferentes grupos interesados,

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 43 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

para a partir de esas etapas y el diagnóstico interno, identificar las temáticas a ser objeto de simplificación. Con estos insumos se adelantó el análisis de comentarios así como la elaboración de un documento que expone las conclusiones de dichos comentarios.

Es así como en agosto de 2015, la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó para conocimiento del sector, el documento<sup>3</sup> final de análisis del proyecto "Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión", que presenta el análisis de los principales asuntos discutidos y de su estado actual, así como de las perspectivas de optimización en las que trabaja esta Comisión actualmente en diversos frentes contemplados en diferentes proyectos regulatorios en curso.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Análisis e Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar por la CRC en materia de Ciberseguridad**

**Fecha de inicio:** 05/05/2014

**Objetivo:** 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 el país.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

En el marco del proyecto se adelantó un análisis de la información vigente en temas de Ciberseguridad, a nivel nacional e internacional, incluyendo la información y documentación suministrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la revisión de las recomendaciones hechas por la UIT-T, la OECD, y el documento elaborado por la OEA como Misión de Asistencia Técnica en Seguridad Cibernética para Colombia; todo esto con el fin de identificar posibles líneas de acción en la materia para la CRC, así como apoyar la actualización y consolidación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa.

3

[https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Simplificacion\\_documentoanalisis\\_cierrecomentarios\\_comiteFinal.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Simplificacion_documentoanalisis_cierrecomentarios_comiteFinal.pdf)

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 44 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Es así como en agosto de 2015 la CRC publicó el documento final de análisis denominado “Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar en materia de Ciberseguridad”<sup>4</sup>, que a su vez contenía una consulta pública a efectos de identificar aportes para el plan de actividades futuras de la CRC en la materia.

En este sentido finaliza esta etapa del proyecto de la CRC, y se continuará en 2016 con la participación activa en las mesas de trabajo en torno a la estructuración del nuevo CONPES en materia de Entorno Digital Seguro, y en la formulación de las actividades específicas asociadas con el plan de acción discutido con la industria.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Fortalecer estrategia para combatir el hurto de equipos terminales móviles**

**Fecha de inicio:** 16/02/2015

**Objetivo:** Actualizar y revisar las condiciones y reglas de operatividad de las bases de datos positiva y negativa previstas en la Resolución CRC 3128 de 2011, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con los desarrollos tecnológicos actuales para solucionar las deficiencias evidenciadas. Así como también, apoyar al Ministerio del posconflicto, derechos humanos y seguridad, en el desarrollo de las medidas que hacen parte de la estrategia diseñada para la vigencia 2014 a 2018, en todos los temas que estén relacionados con la operatividad y funcionamiento de las bases de datos positiva y negativa.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Durante el año 2015 se adelantaron múltiples actividades desde la CRC que se enmarcan dentro de la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles, liderada desde Presidencia de la República. En dicha estrategia, fueron identificadas temáticas prioritarias a ser abordadas por las entidades que hacen parte de la misma, y se han realizado mesas de trabajo que permitan articular de la mejor manera posible el trabajo de todos los agentes involucrados, lo cual ha implicado una etapa previa más amplia en la estructuración de la propuesta regulatoria de la CRC.

<sup>4</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/identificaci-n-de-las-posibles-acciones-regulatorias-a-implementar-en-materia-de-ciberseguridad>

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 45 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

En este contexto, la CRC es la encargada de la temática asociada al "Fortalecimiento y control de Base de Datos", iniciativa a través de la cual se están definiendo las condiciones que deben cumplir los PRSTM para la detección en tiempo real de los IMEI duplicados, inválidos, no homologados, y no registrados. Al respecto esta Comisión publicó para comentarios del sector<sup>5</sup>, durante el mes de agosto del presente año, una propuesta regulatoria que define las condiciones asociadas a las etapas de diagnóstico, verificación centralizada y control posterior, en relación con la identificación de los equipos terminales; así como las condiciones aplicables al administrador de la base de datos administrativa y el cargue en la base de datos positiva; y la inclusión de campos adicionales para el reporte por hurto de un equipo terminal móvil, de forma tal que la información entregada por el usuario pueda servir como base para que las autoridades inicien las investigaciones del caso. La medida final fue adoptada mediante la Resolución CRC 4813 de 2015<sup>6</sup>. Durante diciembre de 2015 y para 2016 se tiene previsto continuar con el seguimiento de las actividades lideradas por Presidencia de la República y la expedición de medidas regulatorias adicionales que complementen las decisiones ya tomadas para continuar con el cumplimiento de las funciones de la CRC en esta materia.

**Acto administrativo:** Resolución CRC 4813 de 2015<sup>7</sup>.

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

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

**Objetivo:** 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.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

A partir de la revisión interna y a la realización de mesas de trabajo sectoriales en el mes de septiembre de 2014, se han identificado los criterios de validación para cada uno de los datos contenidos en los formatos incluidos en los regímenes de reporte de información adoptados por la CRC. Asimismo se validaron los requerimientos actuales de la CRC, en relación con el tipo de datos,

<sup>5</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/nuevas-medidas-contra-el-hurto-de-equipos-terminales-m-viles>

<sup>6</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/nuevas-medidas-contra-el-hurto-de-equipos-terminales-m-viles>

<sup>7</sup> <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00004813.pdf>

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 46 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

consistencia y suficiencia. Se está analizando la viabilidad de modificar algunos formatos, que por su complejidad requieren un periodo adicional de análisis y permitir que exista la adaptación por los PRST que reportan.

De otro lado se ha planteado un diagnóstico desde el área de TI en cuanto a necesidades actuales y futuras de la CRC en cuanto a manejo de reportes de información, validación y análisis de datos. En este sentido, se adelantó en 2015 un proceso de diagnóstico con el apoyo de herramienta de minería de datos, mediante el cual se determinan las características y dimensiones de la información a analizar, bajo modelos acordados que describen la información, los métodos de registro y la validez y consistencia de la misma, lo cual permitirá tomar decisiones con mayor grado de certeza y evaluar éstos y otros datos con el fin de adelantar proyectos que requieran información confiable.

Así mismo, en la ejecución del proyecto se ha dado un espacio más amplio para socialización con los PRST de los cambios requeridos en el régimen de reporte de información, basándose en solicitudes expresas de los principales actores y con el objeto de hacer una mejor aproximación de las necesidades de información que tienen no solo la CRC sino las posibilidades técnicas de las empresas. De otro lado, se han adelantado mesas de trabajo con el MinTIC y ANTV, para analizar las implicaciones a nivel de la plataforma tecnológica requerida para el manejo de la información sectorial.

En este sentido y de acuerdo a 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.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 4753 de 2015, Resolución CRC 4798 de 2015.

**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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 47 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



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:** En ejecución. Si bien en la Agenda Regulatoria estaba planteado éste proyecto, su enfoque estaba relacionado con la actualización del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura, y actividades de divulgación del mismo; en 2015 fue necesario ampliar el alcance del proyecto teniendo en cuenta lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

De igual manera, se está trabajando en la actualización del Código de Buenas Prácticas adoptado previamente a través de la Circular CRC 108 de 2013, el cual es indispensable para el cumplimiento del artículo 195 de la Ley 1753 de 2015, ya que en dicho artículo se especificó el acompañamiento por parte del MINTIC a los Planes Regionales TIC, al acogimiento de los lineamientos del Código de Buenas Prácticas en los municipios cobijados por dicho Plan.

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC, en la búsqueda y análisis de información disponible, adelantó mesas de trabajo con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y las empresas de infraestructura, para que las mismas brindaran apoyo en esta etapa inicial.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 48 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Para claridad en el procedimiento de atención de las solicitudes de concepto fue expedida la Circular 117 de octubre de 2015, y al mes de noviembre se habían recibido solicitudes respecto de 21 ciudades y municipios a nivel nacional, y las etapas de constatación de barreras y elaboración de conceptos están en curso.

**Acto Administrativo:** Circular 117 de 2015.

**Nombre del proyecto: Agenda Regulatoria 2015**

**Fecha de inicio: 28/07/2014**

**Objetivo del proyecto:** Dar a conocer al sector la manera como la entidad responde a la dinámica del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y promover la participación activa de los diferentes grupos de interés en la construcción del plan regulatorio de la Entidad.

**Estado actual del proyecto: Finalizado**

En Colombia, a través del Decreto 26961 de 2004, se estableció que las Comisiones de Regulación deben 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. El documento preliminar de la Agenda 2015 fue puesto a discusión del sector el día 30 de octubre de 2014 por un período de diez días. Si bien la periodicidad mínima de la Agenda Regulatoria debe ser de un año, la experiencia y resultados han demostrado que los estudios regulatorios en el sector TIC demandan un mayor tiempo, además que la variedad de temas que potencialmente podría abordar el regulador permite realizar una planeación mayor a un año. Es por ello que la CRC consideró conveniente fijar una agenda para el período comprendido entre enero de 2015 y junio 2016. Dentro del plazo establecido para hacer comentarios se recibieron aportes de catorce agentes del sector, y una vez analizados la Comisión procedió a realizar los ajustes correspondientes y a definir la Agenda Regulatoria 2015-2016 que fue aprobada en Sesión de Comisión y publicada en su versión final el 26 de diciembre de 2014.

**Acto Administrativo:** Agenda Regulatoria 2015-2016

**Asesoría Jurídica y Solución de Controversias**

**Nombre del proyecto: Aplicabilidad disposiciones SC**

**Fecha de inicio: 06/05/2013**

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 49 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Objetivo del proyecto:** La CRC desarrolla su actividad regulatoria ya sea a través de una regulación general y abstracta o particular y concreta produciendo en su actuar distintos actos administrativos algunos de carácter general y otros de carácter particular; unos de oficio, y otros a solicitud de parte. Dicha producción normativa supone, como marco general, la aplicación del Código General del Proceso y las normas procedimentales administrativas que, en el marco de lo contencioso administrativo, conforman el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) contenido en la Ley 1437 de 2011, aplicable desde el 2 de julio de 2012 para los procedimientos y las actuaciones administrativas iniciadas con posterioridad a la referida fecha<sup>8</sup>. Así, se observa como necesaria la integración de una lectura metodológica, interpretativa, sistemática y funcional entre el CPACA y las normas especiales que desde una óptica integral contempla también el sector postal y de televisión –en el ámbito de las competencias de esta Comisión-, por lo que es relevante incluir en un solo documento sus procedimientos administrativos, sin que con el mismo se entienda que se conciban nuevas o diferentes etapas, términos, y requerimientos que superen la naturaleza de la actuación, ello en concordancia con las normas imperativas y de orden público procedimentales.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

**Acto Administrativo:** No aplica. Se elaboró un documento interno de trabajo, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de entidad para su aplicación por parte de los funcionarios en el desarrollo de las actuaciones administrativas que les son asignadas.

**Nombre del proyecto:** **Compilación normativa**

**Fecha de inicio:** 12/05/2014

**Objetivo del proyecto:** 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.

**Estado actual del proyecto:** En comentario del sector. Se otorgó plazo a los proveedores hasta el 29 de enero de 2016 para remitir sus comentarios al proyecto de resolución.

<sup>8</sup> Ver, artículo 308 de la Ley 1437 de 2011.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 50 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

## Atención al Cliente

### Nombre del proyecto: Normas técnicas de homologación

**Fecha de inicio:** 01/04/2013

**Objetivo del proyecto:** Expedir una regulación actualizada en relación con la homologación de equipos terminales, ajustada a las nuevas tecnologías y servicios disponibles en el mercado.

**Estado actual del proyecto:** el Proyecto de Revisión de Normas de Homologación", se encuentra pendiente de revisión por parte del Comité de Comisionados, los documentos sujetos a aprobación son el Proyecto de Resolución y el Documento de Respuestas a comentarios, para posterior envío al Ministerio de Comercio, para efectuar la respectiva notificación a los organismos internacionales.

Así mismo, se publicó la propuesta regulatoria para conocimiento y aportes del sector, la cual comprende tres (3) ejes fundamentales que se pasan a explicar a continuación:

- Se incluyó la homologación de equipos terminales que operen en la Banda AWS (1700/2100 MHz): Norma de Conexión a la Red - FCC – Parte 27 y la Banda 2500 MHz: Norma de Conexión a la Red - ETSI EN 301 908-13 - ETSI EN 301 489-24.
- Se actualizaron las normas técnicas que aplican
- Se incluyó la obligación de incluir al momento de la venta un aviso para los equipos terminales móviles en exhibición, con información correspondiente a: i) nombre comercial del equipo terminal; ii) marca y modelo del equipo tal como aparecen en el certificado de homologación, y iii) bandas con las que pueda operar en las redes de comunicaciones móviles en Colombia.

## Relaciones Internacionales y Comunicaciones

### Nombre del proyecto: Gobernanza de Internet

**Fecha de inicio:** 02/02/2015

**Objetivo del proyecto:** Las actividades para el año 2015 en materia de Gobernanza de Internet, se orientaron a **implementar y divulgar** la Estrategia que fue diseñada durante el año 2014, en los diferentes eventos y espacios de participación nacional e internacional en los cuales se promueva la implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto a este tema, según se describe a continuación:

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 51 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Para divulgar la estrategia de Gobernanza de Internet al interior del país, se plantea la realización de dos informes semestrales, en los que se incluyan análisis sobre los distintos elementos en discusión a nivel internacional.
- Respecto de la promoción de la implementación del modelo de múltiples agentes interesados (Multistakeholder), se plantea la participación activa en el grupo que se ha conformado en Colombia, generando un ambiente colaborativo con los demás participantes.
- A nivel internacional, se incluyen actividades de preparación de los eventos en los cuales la CRC participará, de modo que se puedan aprovechar mejor dichos espacios y obtener insumos que alimenten las actividades regulatorias de la Comisión.

Así mismo, como apoyo a esta iniciativa, el grupo de trabajo conformado adelantará actividades enfocadas a apoyar y asesorar los proyectos regulatorios de Neutralidad de la Red, Ciberseguridad e IXP. Para ello, una vez se conforme el equipo del proyecto de Neutralidad de la Red, se aportarán insumos al respecto sobre la discusión del tema a nivel internacional, e igualmente se realizará lo propio para las actividades que viene adelantando la Comisión en cuanto a la estrategia nacional de Ciberseguridad. Adicionalmente, en caso de ser requerido, se brindará apoyo al proyecto regulatorio de IXP<sup>9</sup> que se adelanta actualmente en la Entidad bajo la coordinación de Regulación de Infraestructura.

**Estado actual del proyecto:** Actividad continua

**Acto Administrativo:** No aplica. Se publicó el 28 de septiembre de 2015 el primer informe sobre Gobernanza de Internet (GI) en Colombia, el cual contempla aspectos como antecedentes, definición de la estrategia de GI para Colombia y su implementación y divulgación, participación del país en eventos regionales e internacionales de gobernanza en el 2014 y en próximos foros en el 2015, entre otros. Este informe puede ser consultado en [bit.ly/informe1gi](http://bit.ly/informe1gi)

**Nombre del proyecto:** Economía Digital en Colombia

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

---

<sup>9</sup> Internet Exchange Point.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 52 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Objetivo del proyecto:** En el año 2015, la CRC desarrolló 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).

**Estado actual del proyecto:** En el desarrollo de este proyecto se adelantaron los siguientes capítulos y se tiene previsto enviarlo al Comité de Comisionados en el mes de enero de 2016 y publicar para consulta pública durante el primer trimestre de 2016.

**Estado del arte:** En esta sección se profundiza en el concepto de Economía Digital, ¿qué es? y ¿cuáles son sus fundamentos, componentes y características? Es decir, se realiza una aproximación teórica o estado del arte de la materia, un análisis de la modificación de los sectores reales de la economía, la transferencia de renta a causa de ésta y su cadena de valor. Además, se efectúa una descripción de las tendencias en TIC (Broadband, Cloud, Big Data, M2M, Sensor Based Networks, e-commerce, IoT) y sus posibles aplicaciones en diferentes ámbitos de la economía y el desarrollo social.

**Benchmarking de las agendas nacionales sobre economía digital:** Se adelantó una revisión y descripción de algunas agendas nacionales sobre economía digital. Con esta revisión se busca generar un marco que sirva de referente comparativo y la identificación de puntos comunes y mejores prácticas que sirvan como referencia para la propuesta que se desarrolle para Colombia. Las agendas que se estudiarán son las definidas por i) La Unión Europea, ii) El Reino Unido, iii) Chile y iv) Japón.

**Indicadores para la medición de economía digital:** En esta sección se analiza el documento “Measuring the Digital Economy: A New Perspective” de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Este documento constituye un punto de referencia en relación con las estadísticas disponibles y la posibilidad de desarrollar nuevos indicadores en un rango amplio de temas.

La revisión arrojó un inventario de indicadores aplicables para Colombia en las áreas económicas objeto de análisis. Este inventario debe contemplar el análisis de disponibilidad de la información requerida para el cálculo de los indicadores, así como cuáles podrían ser las organizaciones, informes o entidades que puedan constituirse en la fuente de dicha información.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 53 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Situación de la Economía Digital en Colombia:** En esta sección se adelantó un análisis detallado de los resultados del Plan Vive Digital 1 y la prospectiva del Plan Vive Digital 2, los resultados del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 en materia TIC y las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Estos análisis se compararon con los indicadores definidos en el análisis de indicadores para la medición. El resultado, debe reflejar la situación inicial, con corte a diciembre de 2014, y plantear el seguimiento de los indicadores en los periodos subsiguientes.

Los estudios se centraron en el sector de las Telecomunicaciones y se consideraron varias dimensiones, entre ellas, la infraestructura, contenidos, aplicaciones y penetración de los servicios. Adicionalmente, se realizará la aproximación inicial sobre los indicadores relacionados con los sectores de salud, educación, justicia y agrícola.

**Impacto de la Economía Digital en Colombia:** En esta sección lo que se busca es establecer, en la medida de lo posible, el impacto que el uso de las TIC tengan sobre variables económicas en el entorno nacional. Lo anterior, se realizará mediante la comparación del crecimiento de los indicadores que se definan en el análisis de indicadores para la medición, el crecimiento económico y posibles variables de análisis como el Producto Interno Bruto, cobertura, acceso, apropiación, unidades de negocio específicas, trabajos, entre otras. Las variables a estudiar se definirán en relación con el diagnóstico inicial de la Economía Digital en el país.

### 3. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES

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

#### **Atención al Cliente:**

Para el periodo comprendido entre el mes de noviembre de 2014 y el mes de noviembre de 2015 se recibieron en total 7.476 solicitudes con un tiempo medio de respuesta de 7,6 días calendario; lo cual y considerando que por Ley se tiene establecido que en promedio se debe dar respuesta a cualquier solicitud en 15 días hábiles después de que la misma sea radicada, refleja la eficiencia alcanzada por este proceso.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 54 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



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. Las calificaciones durante este período estuvieron en la atención personal en 4.93, teniendo en cuenta que la escala es 5.0, en la atención por correo electrónico y correspondencia, 4.63 y en atención telefónica 4.77, tomando la misma escala.

Vale mencionar que en la consecución de estos resultados, durante el periodo que cubrió esta Dirección, el Proceso de Atención al Cliente 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 este año 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. Algunas de éstas son las siguientes:

- Se puso en producción el asistente virtual "SOFÍA" integrado a la página web de la entidad, en donde éste brinda orientación inmediata a los usuarios, principalmente sobre temas relacionados con el Régimen de Protección a Usuarios. Esta herramienta se encuentra disponible desde el 19 de diciembre del año 2014 y en lo que ha corrido de este año ha sostenido 3939 sesiones, a partir de las cuales se recibieron 14.157 preguntas, de las cuales se respondieron puntualmente 8.359, 4033 con sugerencias y 552 que luego fueron tramitadas a través de correo electrónico.
- Se creó la cuenta @CRCterespone para atender las solicitudes de los usuarios a través de Twitter con el fin de generar un mayor posicionamiento de la Comisión a través de este medio. De igual modo, se diseñó material gráfico de apoyo para complementar esta clase de respuestas que permitan convertir a los usuarios de estos canales, en replicadores de la información que la Comisión publique a través de esta red social y de Facebook. Atado a lo

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 55 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

anterior, cabe mencionar que en redes sociales se implementó la etiqueta #CRCTeOrienta para comunicar a los usuarios las funciones y competencias de la CRC.

- Se implementó el traslado directo de las quejas presentadas por los usuarios, al operador para que éste pueda atender las solicitudes dentro de su competencia.
- Se efectuaron complementos en la Herramienta de Respuestas que emplea el proceso para facilitar la labor de análisis y estructuración de respuestas a las solicitudes que ingresan al proceso.
- Se implementó una Herramienta de Equilibrio de cargas para la asignación de solicitudes a los asesores que colaboran con éste proceso. Con el ánimo de equilibrar el tiempo que los asesores dedican a responder las solicitudes, se implementó una herramienta que permite pronosticar el volumen de solicitudes mensuales así como estimar el número medio de horas semanales que cada asesor debe dedicar a los procesos de la coordinación de atención al cliente de manera equitativa.
- Implementación de modelos de respuesta en inglés para consultas sobre trámites de homologación de usuarios en el extranjero.

Adicionalmente, en el año 2015, se hizo un refuerzo en el equipo base como en el número de asesores de la entidad para que estos pudieran cumplir con toda la atención del 100% de trámites y solicitudes que ingresaron a la entidad.

### **Comunicación externa:**

Durante mi período como Director, continuamos mejorando el proceso a través de una estrategia integral de comunicaciones externas e internas, incluyendo una política de manejo de redes sociales.

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 las diferentes audiencias internas y externas (funcionarios, usuarios, academia, gobierno, congreso, gremios, entes de control y medios de comunicación), con un lenguaje sencillo y con información de interés. Así mismo, durante este año de gestión, y como parte de esta Estrategia, se actualizaron las bases de

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 56 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

datos, se rediseñaron los canales de comunicación institucional internos y externos, innovando con contenidos agradables para cada público objetivo.

Adicionalmente, se realizaron eventos de divulgación de las diferentes actividades regulatorias de la CRC. Estos eventos están descritos en la siguiente tabla:

<b>Evento</b>	<b>Descripción</b>	<b>Lugar y fecha</b>
Foro sobre Portabilidad Numérica Fija	Explicar a la industria el estudio sobre Portabilidad Numérica Fija	Bogotá, 10 de noviembre de 2014
Presentación Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC).	Explicar a Honorales Congresistas, Entidades de Gobierno y Entes de control el Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC).	Bogotá, 11 de noviembre de 2014
1° Foro de Gobernanza de Internet en Colombia	Explicación del modelo de participación Multistakeholder de la Gobernanza de Internet en Colombia, y los escenarios internacionales en que participan los integrantes de la Mesa Colombiana de Gobernanza de Internet.	Bogotá, 11 de diciembre de 2014
Mesa de trabajo – Compartición infraestructura TV abierta	Explicar la propuesta regulatoria “Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC y redes de televisión”, exponiendo los principales resultados de los estudios realizados por la Unión Temporal Axión – Telbroad.	Bogotá, 16 de diciembre de 2014
Mesa de trabajo – Compartición infraestructura redes Telecomunicaciones	Exponer los principales resultados de los estudios realizados por la Unión Temporal Axión – Telbroad.	Bogotá, 17 de Febrero de 2015
Foro sobre IXP	Se centró en el papel y la importancia de los IXP bajo perspectivas técnicas y económicas y la evaluación de su impacto en los países desarrollados y en desarrollo, con el fin de contribuir en las futuras decisiones locales sobre este tema.	Bogotá, 19 de marzo de 2015
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre	Turbo (Antioquia), 25 de abril de 2015

		los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano		Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	Buenaventura (Valle), 11 de julio de 2015
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		Socializar los resultados de la gestión de la vigencia 2014.	Bogotá, 22 de julio de 2015
10° Taller Internacional de la CRC – Economía Digital		Discutir temas como el desarrollo de la economía digital en América Latina, Europa y Japón; derechos de los usuarios en la era de Internet; impacto de las TIC en el crecimiento de la productividad; experiencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en este tema; impacto de la economía digital en la sociedad; los retos de la economía digital, entre otros.	Cartagena de Indias, 31 de agosto y el 1º de septiembre de 2015
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano		Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	Acacias (Meta), 26 de septiembre de 2015
18° Asamblea Plenaria Regulatel		Muestra de resultados de la Gestión de los grupos de trabajo de Regulatel, recibir la Presidencia de Regulatel,	Cartagena de Indias, 4 y 5 de noviembre de 2015.
6° Simposio Latam-EU de		Regulador anfitrión del evento. Debate sobre	Cartagena de Indias, 5 y 6 de

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 58 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

---

Regulación de temas de regulación en telecomunicaciones y noviembre de 2015.  
Telecomunicaciones y Medios medios de comunicación

---

**Eventos realizados por la CRC 2014 – 2015**

De igual forma, vale la pena destacar que la CRC hizo presencia en distintos eventos académicos, como el Foro de OTT organizado por la Universidad Externado de Colombia, y fue parte activa en la visita de Vint Cerf, considerado uno de los “padres de Internet”. Con estas participaciones, entre otras, se posiciona a la entidad como un participante dinámico en los temas coyunturales de la industria a nivel internacional.

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).

Dicho portal se resalta por segmentar la atención de los públicos objetivos de la Comisión, para brindar información específica a cada uno de ellos, sin restringir el acceso completo a la información.



Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 59 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			



**Página Web de la CRC Antes y Después**

Dentro del portal se incluye información más gráfica para simplificar los contenidos (en especial contenidos de usuarios TIC), con elementos como animaciones y videos. Todo el contenido y estructura del portal se desarrolló en compatibilidad con dispositivos móviles, gracias al lenguaje HTML5 y Java simple del administrador de contenidos y las animaciones implementadas.

**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:

Número de la Resolución	Epígrafe
1 <b>4637 de 2014</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la Decisión No. 1043/585, expedida por la Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial de la Alcaldía de Mosquera, por medio de la cual se rechaza el recurso de planeación interpuesto contra la Decisión No. 1043/417 del mismo despacho
2 <b>4642 de 2014</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de iniciación de trámite para la definición de las condiciones de acceso y uso de la infraestructura eléctrica de propiedad de la empresa ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P., por parte de LEVEL3 COLOMBIA S.A. y se archiva la actuación administrativa contenida en el Expediente No. 3000-4-2-467
3 <b>4647 de 2014</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.
4 <b>4669 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de la relación de

		interconexión entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
5	<b>4689 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBITRADE S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
6	<b>4690 de 2015</b>	Por la cual se declara improcedente el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4660 de 2014
7	<b>4701 de 2015</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., por la provisión a favor de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. del acceso y uso de la instalación esencial correspondiente a cinco espacios físicos en la ciudad de Cali (Valle del Cauca)
8	<b>4724 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la Resolución No. 116 de 2014, expedida por la Secretaria de Planeación, obras públicas y saneamiento básico municipal de la alcaldía de Coveñas, por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto contra la Decisión No. 600-0471 del mismo despacho
9	<b>4725 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COLSAGO COMM S.A. contra la Resolución No. 116 de 2014, expedida por la Secretaria de Planeación, obras públicas y saneamiento básico municipal de la alcaldía de Coveñas, por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto contra la Decisión No. 600-0471 del mismo despacho
10	<b>4733 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y SKYCO S.A.S. E.S.P.
11	<b>4737 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL contra la Resolución CRC 4689 de 2015
12	<b>4738 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBITRADE S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
13	<b>4764 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBITRADE S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
14	<b>4765 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre LLEIDA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
15	<b>4777 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMEL S.A. contra la Resolución CRC 4729 de 2015
16	<b>4778 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4738 de 2015
17	<b>4779 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.



18	<b>4780 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre 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 S.A.
19	<b>4781 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Comcel - Coltel)
20	<b>4782 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Comcel - Colombia Móvil)
21	<b>4790 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.S.P. - ETB y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
22	<b>4791 de 2015</b>	Por la cual se autoriza una desconexión derivada de la finalización de la operación móvil virtual de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. basada en el acceso a la red de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., se dictan medidas de mitigación tendientes a proteger los derechos de los usuarios y se modifica una asignación de numeración.
23	<b>4792 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (CELLVOZ)
24	<b>4793 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Avantel)
25	<b>4794 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (UNE EPM Telecomunicaciones)
26	<b>4795 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Sistemas Satelitales de Colombia)
27	<b>4796 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (ETB)
28	<b>4799 de 2015</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de las solicitudes de solución de controversias presentadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. por la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se archivan las actuaciones administrativas contenidas en el expediente 3000-4-2-470"
29	<b>4800 de 2015</b>	Por la cual se decide sobre la procedencia del recurso de queja interpuesto por TORRES ANDINAS S.A.S. Contra la Resolución No. 1149,13,3,165 proferida por la Subsecretaría de Planeación de la Alcaldía de Palmira (Valle del Cauca)"
30	<b>4805 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de Apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. DU 3397 del 14 de noviembre de 2014 expedido por la Directora de Urbanismo del Municipio de Chía (E)
31	<b>4806 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de Apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. DU 3398 del 14 de noviembre de 2014 expedido por la Directora de Urbanismo del Municipio de Chía (E)

**Actuaciones administrativas de carácter particular y concreto Noviembre 2014 - Noviembre de 2015**

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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 62 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

<b>PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA DE LA CRC</b>					
<b>No.</b>	<b>No. Proceso</b>	<b>PROCESOS JUDICIALES POR MEDIO DE CONTROL</b>	<b>Identificación del demandante</b>	<b>Objeto de la pretensión de Litis</b>	<b>PROXIMA ACTUACION A REALIZAR</b>
<b>1</b>	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
<b>2</b>	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	INTERPRETACIÓN
<b>3</b>	2003-391 y 2003-411 (acumulados)	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. ESP y TELECOM S-A- E-S-P. (\$1800.000.000)	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso)	INTERPRETACIÓN
<b>4</b>	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	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>5</b>	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	PRESENTACION ALEGATOS
<b>6</b>	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
<b>7</b>	2004-684	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO ETELL S.A. ESP	Declaratoria de nulidad de la Res CRT 782 de 2003	INTERPRETACIÓN

<b>8</b>	2005-1152	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1148 de 2005 y 1139 e 2005	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>9</b>	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	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>10</b>	2006-328	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res 1305 de 2005 y 1375 de 2005	INTERPRETACIÓN
<b>11</b>	2006-561	ACCION DE GRUPO	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS (AVANTEL)	Res 1296 de 2005. Acción de Grupo.	RESOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN
<b>12</b>	2007-318	NULIDAD SIMPLE	FERNANDO AUGUSTO GARCÍA MATAMOROS	Acción pública de Nulidad contra los siguientes Decretos: 4239/04, 2323/05, 2324 de 2005 y Resolución CRT 1237 de 2005	FALLO UNICA INSTANCIA
<b>13</b>	2007-261	NULIDAD SIMPLE	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	Nulidad Resolución CRT 1296 de 2005	FALLO UNICA INSTANCIA
<b>14</b>	2010-342	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Res. CRC 2255/2009 y 2499/2010	FALLO
<b>15</b>	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
<b>16</b>	2011-114	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELEFONICA MÓVILES	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MOVILES Y COLOMBIA MÓVIL	FALLO II INSTANCIA

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 64 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

<b>17</b>	2010-344	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2228 de 2009 y 2346 de 2010)	AUDIENCIA CONCILIACIÓN PARA SUSTENTAR RECURSO
<b>18</b>	2010-343	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2256 de 2009 y 2497 de 2010)	PRESENTACION ALEGATOS
<b>19</b>	2011-1140	NULIDAD SIMPLE	ELMER RAMIRO SILVA RODRIGUEZ	Acción de Nulidad instaurada contra la Res. CRC 2959 2010. (Régimen de reporte de información) en cuanto haga referencia a la mensajería especializada.	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>20</b>	2011-00187	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. UNE	FALLO I INSTANCIA
<b>21</b>	2011-00185 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	PRUEBAS
<b>22</b>	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	CONTESTAR DEMANDA

				declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	
<b>23</b>	2011-180	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. TELEFÓNICA	ADMISIÓN DEMANDA
<b>24</b>	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 I INSTANCIA
<b>25</b>	2011-584	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento de las Resoluciones CRC 3015 y 3045 de 2011. Por definición de cargos de acceso. Falta de competencia de la CRC.	RESOLVER RECURSO
<b>26</b>	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 I INSTANCIA

<b>27</b>	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	RESOLVER RECURSO
<b>28</b>	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 2 INSTANCIA
<b>29</b>	2012-250	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DIANA EDITH PATIÑO	Acción de nulidad en contra de actos administrativos de la CNTV en liquidación, ANTV, CRC, SIC y ANE que denegaron el reintegro laboral a la accionante, como consecuencia de su retiro de la CNTV.	AUTO CONCEDE RECURSO
<b>30</b>	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.	RECURSO DE REPOSICIÓN
<b>31</b>	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
<b>32</b>	2013-1713	ACCION POPULAR	BRUNO PUGLISI ENTRALGO	Acción popular para que la CRC adopte medidas regulatorias de promoción de la competencia	ENVIO CONSEJO DE ESTADO

				en el Valle de Aburrá y de portabilidad numérica fija.	
<b>33</b>	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.	ALEGATOS
<b>34</b>	2013-451	ACCION DE REINTEGRO POR FUERO SINDICAL	JUAN CARLOS GARZON BARRETO	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 EJECUTORIADO
<b>35</b>	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	EXCEPCIONES
<b>36</b>	2013-449	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIO ALEJANDRO MAYORGA RODRIGUEZ	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.	ALEGATOS CRC
<b>37</b>	2013-351	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DORA PATRICIA PARRA	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
<b>38</b>	2013-363	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	CARMEN HERCILIA GARCIA FLOREZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron	AUDIENCIA INICIAL



				funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	
<b>39</b>	2013-229	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	VILMA RAQUEL PALENCIA	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.	PRUEBAS
<b>40</b>	2013-724 2014-1109	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JORGE SAMHIR ALVARADO MANUEL	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.	ALEGATOS II INSTANCIA
<b>41</b>	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.	AUDIENCIA INICIAL
<b>42</b>	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
<b>43</b>	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	ADMISIÓN APELACIÓN

				a.m originando perjuicios individuales para los consumidores del producto en mención.	
<b>44</b>	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.	RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN
<b>45</b>	2010-355	ACCION POPULAR	MARIO MONTENEGRO MONTILLA	Demanda protección derechos colectivos, retiro de antenas de TELCOM	RECOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN
<b>46</b>	2010-2404	ACCION POPULAR	HERNÁN GUSTAVO GARRIDO	Otorga 8 meses a la CRC para la organización del mercado de televisión.	CONTINUAR AUDIENCIA
<b>47</b>	2014-178	CONTROVERSIA CONTRACTUAL	JAHV MCGREGOR S.A. AUDITORES Y CONSULTORES	Nulidad de la resolución por medio de la cual se adjudicó el contrato de consultoría.	AUDIENCIA INICIAL
<b>48</b>	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
<b>49</b>	2014-077	ACCION POPULAR	ALFONSO DELGADO ARCOS	Demanda protección derechos colectivos, retiro de antenas	DECLARA DESIERTO

					RECURSO
<b>50</b>	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 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.	DICTAMEN
<b>51</b>	2013-095	ACCION POPULAR	LUIS CARLOS GALVAN GALVAN	Demanda protección derechos colectivos, retiro de antenas	FALLO
<b>52</b>	2010-2799	PROTECCION DE DERECHOS E INTERESE COLECTIVOS	JHON FREDDY OROZCO	Solicitan los accionantes la protección del derecho a la comunicación - ya que dentro del centro carcelario de acacias - meta hay falla en el servicio telefónico y el valor actual del minuto del mercado es superior al que las personas que se encuentran en libertad pueden conseguir en el mercado.	ADMISIÓN APELACIÓN
<b>53</b>	2014-817	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Nulidad Resolución Nos. 4034 de 2012 y 1473 de 2013	RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN
<b>54</b>	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	CONTESTAR DEMANDA

				comisión de regulación de comunicaciones: la 4419 de 21 de febrero de 2014; y la 4508 de 22 de mayo de 2014.	
<b>55</b>	2012-081	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	BIBIANA MUNAR	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
<b>56</b>	2013-620	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DEISY SOLER DURAN	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.	RESOLVER RECURSO APELACIÓN
<b>57</b>	2015-138	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	Nulidad Resolución CRC 4420 de 2014 y resolución No. 4509 de 2014	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2016.
<b>58</b>	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.	CONTESTAR DEMANDA
<b>59</b>	2015-657	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Nulidad Resoluciones Nos. 4511 de 2014 y 4570 de 2014	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 14 DE ENERO DE 2016.
<b>60</b>	2015-1321	ACCION POPULAR	JAIME OMAR JARAMILLO	Derechos afectados: moralidad administrativa, defensa de patrimonio público y libre	AUTO RESUELVE RECURSO

				competencia	
<b>61</b>	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.	AUDIENCIA INICIAL
<b>62</b>	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
<b>63</b>	2015-918	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	Nulidad Resoluciones Nos. 4571 de 2014 y 4624 de 2014	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2016.
<b>64</b>	2013-330	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIA VICTORIA BENITO	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.	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 02 DE FEBRERO DE 2016.
<b>65</b>	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	RESOLVER RECURSO Y MEDIDAS CAUTELARES

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.

<b>66</b>	2015-2227	NULIDAD Y	COMCEL	Nulidad Resoluciones Nos. 4689 de 2015 y 4737 de 2015	RESOLVER
		RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO			RECURSO Y MEDIDAS CAUTELARES

**Actividad de defensa jurídica de la CRC 2014 - 2015**

**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 artículo 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, con el propósito de establecer si había lugar a expedir una regulación general sobre la materia, llegándose a la conclusión de que no era procedente y que las solicitudes de imposición de servidumbres debían resolverse caso a caso.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 74 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Posteriormente y teniendo en cuenta que la norma hace referencia a un procedimiento administrativo al cual es aplicable un trámite judicial por remisión de la misma ley, se procedió a establecer si se trata de una función de carácter judicial o una función de carácter administrativa, concluyendo que se trata de una función administrativa.

Una vez resuelto lo anterior, se procedió, en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a elaborar un proyecto de Decreto para reglamentar el artículo 47 de la Ley 1753, teniendo en cuenta, se reitera, que es una actuación administrativa sujeta a un trámite judicial.

De igual forma, durante 2015, se dieron respuestas a las consultas que los ciudadanos efectuaron respecto de la aplicación de dicho artículo, debe indicarse en todo caso que a la fecha no se han efectuado solicitudes de imposición de servidumbres por parte de los PRST.

#### **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, 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 viene adelantando en la actualidad el Decreto mediante el cual se reglamentan 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 y en el cual se definirán las obligaciones y responsabilidades de la CRC. La entidad ha participado a lo largo del proceso de discusión del Decreto en mención.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 75 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



### Formulación Agenda Regulatoria

De acuerdo con el Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004 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.

Con el fin de dar cumplimiento a la mencionada obligación, durante el tercer trimestre de cada vigencia, y a partir de información interna, el ejercicio de Planeación Estratégica anual, la revisión de recomendaciones de organismos internacionales del sector y de las actividades de otras agencias de regulación y los avances de la Agenda Regulatoria vigente, la Comisión elabora y presenta para discusión del sector una propuesta de Agenda Regulatoria para la siguiente vigencia. La propuesta de Agenda Regulatoria 2016-2017 fue puesta a discusión del sector el día 30 de octubre de 2015.

En el lapso establecido se recibieron comentarios de quince agentes del sector, y la versión definitiva será publicada en el mes de diciembre de 2016.

### 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 adelantar una asesoría en los temas relacionados con las funciones de la CRC, que tengan incidencia en la gestión legislativa como debates, citaciones, audiencias públicas, 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 noviembre de 2014 y noviembre de 2015 se atendieron doce solicitudes directas del Congreso de la República en temáticas de banda ancha, hurto de celulares, presupuesto de la entidad e infraestructura de comunicaciones; y se prepararon comentarios a Proyectos de Ley relacionados con temáticas de protección de los derechos de los usuarios, régimen jurídico de empresas de servicios, servicios de televisión y seguridad en equipos móviles. Adicionalmente, se asistió debidamente a las citaciones realizadas por Comisiones Sextas de Cámara y Senado, en temáticas de calidad de servicio, despliegue de infraestructura, saldos en telefonía móvil y gestión de resultados 2010-2014.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 76 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

### Comité de Cooperación Colombia TIC

Las principales actividades ejecutadas en el marco del comité de cooperación de Colombia TIC, fueron:

1. Modificación de los formatos 3, 5, 6, 13, 20, 21, 25 y 28, de reporte de información por parte de los Operadores.
2. Presentación en el Comité para socialización, la propuesta para el desarrollo del Sistema SIUST, con la participación del sector.
3. Se compartió con MinTic los modelos de análisis de calidad de los datos, elaborados en la CRC con la empresa Infórmese, en la herramienta de IBM, SPSS.
4. Socialización con la oficina de TI del MinTic, las resoluciones modificatorias a la resolución 3496 de 2011, relacionada con reportes de información.
5. Participación en el levantamiento de información para la elaboración de los documentos de arquitectura para el nuevo Sistema de Información Sectorial
6. Reporte a Colombia TIC de las incidencias relacionadas con las caídas del sistema SII-SIUST.

### Relaciones Internacionales y Comunicaciones

La CRC fortaleció su posicionamiento en el ámbito nacional e internacional, se generaron noticias y se divulgó la información con efectividad a través de los diferentes medios.

Un aspecto muy importante a destacar es el proceso de acceso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organización internacional intergubernamental que agrupa a los países más industrializados de la economía de mercado.

Las diferentes actividades continuas que la CRC realiza 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 coordina con las entidades mencionadas las diferentes actividades solicitadas por la OCDE con el fin de que el intercambio de información se realice de manera más expedita y que el trabajo se divida de una manera más eficiente. Por ello, se realizan reuniones para hacer un monitoreo del progreso en lo referente a las Recomendaciones, y la CRC, sin desconocer como cabeza principal del sector al Ministerio, es la entidad que coordina los asuntos relacionados con la OCDE en materia de TIC.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 77 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Frente al segundo, la asistencia como participante al CDEP, la CRC contribuye en las diferentes reuniones y actividades que este Comité y sus *Working Parties* organizan a lo largo del año.

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 (WSPDE). Es de destacar que he participado en la sesiones de acceso, presentando el estado de cumplimiento de los 16 instrumentos legales y recomendaciones de la OCDE, principalmente los temas de ciberseguridad e independencia de la CRC.

Es importante destacar que como Director Ejecutivo participé en las reuniones del Network of Economic Regulators (NER). Recibí el 17 de abril en París (Francia) el reporte del desempeño estratégico de la CRC, titulado Driving Performance at Colombia's Communications Regulator, el cual fue realizado por el NER, foro que pertenece a la OCDE.

Colombia es el primer país en recibir este informe, el cual está basado en una metodología innovadora de la OCDE para medir el desempeño de los reguladores y da orientaciones para convertirse en un regulador de clase mundial. Las recomendaciones presentadas serán trabajadas por la CRC, con el fin de alinear sus prácticas a las normas internacionales. Es de destacar que la CRC fue el primer organismo regulador en aplicar esta metodología y los resultados de este estudio sirvieron de insumo para la revisión estratégica adelantada durante 2015 y de la cual se tienen los resultados mencionados al inicio de este documento.

Algunos de los resultados de este informe son los siguientes:

- La CRC ha desarrollado un sistema integral para evaluar su propio desempeño y se esfuerza para alinear los recursos humanos y financieros con los objetivos estratégicos de la entidad.
- La CRC también se ha comprometido a mejorar su rendimiento mediante la mejora de los procesos de toma de decisiones que son más robustos que los que se exige actualmente a los organismos reguladores en Colombia.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 78 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Medir el rendimiento es un reto y la CRC se enfrenta a algunos de los desafíos que son comunes a otros reguladores, incluyendo la necesidad de desarrollar indicadores que midan las actividades del regulador de manera sistemática y analítica; así como la evaluación del impacto de estas actividades.
- Adicionalmente, la CRC, como una unidad administrativa especial adscrita al Ministerio de TIC, se enfrenta a un entorno institucional en el que no es fácil establecer límites claros entre las funciones de política y de regulación. Esto crea cierta confusión sobre los objetivos estratégicos y la capacidad del regulador para tomar decisiones a largo plazo para la regulación del sector.

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)

El Foro cuenta con 23 países miembros y está conformado por la Asamblea Plenaria, Presidente y Vicepresidentes, Comité Ejecutivo y Secretario Ejecutivo. La CRC es Presidente para el 2016 y apoya el Grupo de Trabajo Protección al Consumidor y Calidad del Servicio.

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.

Existen tres Grupos de Trabajo (derechos de los usuarios y calidad del servicio, neutralidad de la red y asuntos de internet y servicios de roaming internacional), que lideran el desarrollo de los temas y la agenda del mismo, preparan documentos que son sometidos a la Asamblea Plenaria para su conocimiento, aprobación y publicación en la web del Foro.

Ahora bien, como Vicepresidente, la CRC debe dar apoyo al Presidente de REGULATEL para cumplir con lo establecido en el Plan de Trabajo y en el Acta de Constitución.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 79 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Así mismo, participé en otros escenarios internacionales y nacionales como el International Institute of Communications, la GSMA y gremios y centros de investigación, innovación y desarrollo tecnológico del sector de las TIC colombianos, entre otros.

### **Indicadores e información estadística**

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

- Participación en el Comité de Expertos de TIC, 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 activa de la CRC en este comité fueron la presentación de productos y tareas de la entidad como del Reporte de Industria del sector TIC 2015, la Encuesta Larga 2015, la Encuesta sobre Políticas Tarifarias 2015 y la Encuesta de Canasta de Precios de la UIT, entre otros. De igual forma se apoyó con la revisión del documento Panorama TIC 2015, realizado por MinTIC.
- Como entidad miembro del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y en el marco de la formulación del Plan Estadístico Nacional (PEN) para los próximos años, adelantado por el DANE, se realizó la actualización de las operaciones estadísticas de la CRC. Adicionalmente, se identificaron los requerimientos de información estadísticas a otras entidades públicas del país en pro de construir un diagnóstico de la oferta y la demanda de información en las entidades miembros del SEN.
- La CRC participó en las mesas sectoriales, específicamente las referidas al sector TIC, realizadas por el DANE con el objetivo de presentar y poner a discusión a las entidades miembros de este sector los cambios en la medición del sector TIC con el proyecto de cambio de año base de la cuentas nacionales del país.
- Teniendo en cuenta que en el ejercicio de sus funciones la CRC impacta directa e indirectamente algunas de las variables incluidas en los indicadores internacionales de competitividad que sigue el MinCIT, se dio respuesta a un comunicado de este ministerio,

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 80 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

indicando las acciones proyectadas para los próximos años que la CRC, en el marco de sus funciones y agendas regulatorias (2015-2016, 2016-2017), considera mejoraran en alguna manera el comportamiento de estas variables en dichas mediciones.

### **Fortalecimiento de Gestión Tecnológica**

El grupo de Gestión Tecnológica de la Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene como función gestionar eficaz y eficientemente los sistemas de información de la CRC, para satisfacer los requerimientos de los clientes y cuenta con el proyecto de inversión denominado "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; el cual está enfocado 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). b) Administrar eficientemente y fortalecer los sistemas de apoyo y la infraestructura tecnológica de la CRC.

Ahora bien, se venían presentando inconvenientes respecto al modo de trabajo de este grupo, en parte debido a la distribución de funciones de dirección del mismo entre las coordinaciones de Gobierno y Asesoría y Planeación, lo que conllevaba a que se atendieran de manera deficiente diferentes aspectos propios de éste.

Durante mi gestión, y 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, se creó en la CRC la figura de 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 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

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 81 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

las Entidades del sector, para desarrollar proyectos conjuntos en pro del cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Vive Digital entre otros.

Esta nueva figura ha permitido que el trabajo en cabeza del grupo de Gestión Tecnológica sea más armónico y responda a las necesidades de la CRC en materia de TI. Así mismo, se implementaron los Comités de Gestión Tecnológica que se realizan con una periodicidad mensual, integrado por el Director Ejecutivo, la Coordinación Ejecutiva y los integrantes del grupo de Gestión Tecnológica, en el cual se tratan los diferentes temas adelantados por grupo, y el impacto en la implementación de los mismos.

### **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

La CRC en 2014 y 2015 ha realizado actividades tendientes a implementar y fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, es así como en 2014 se realizó una consultoría que permitió evidenciar vulnerabilidades críticas de las cuáles las siguientes fueron solucionadas:

- Se renovaron todos los contratos de mantenimiento y soporte de hardware y software que eran requeridos para el correcto funcionamiento de los sistemas de información de la entidad.
- Se establecieron políticas granulares en firewall, se habilitaron y configuraron los módulos funcionales y se eliminaron la que no eran útiles o estaban totalmente abiertas. Se afinaron las políticas para Wireless y anchos de banda de invitados.
- A nivel de controlador de dominio se crearon políticas para optimizar el acceso autorizado de los equipos de cómputo de la CRC y usuarios.
- Se instalaron certificados de sitio seguro para proteger los sitios web de página CRC y aplicativos.
- Se migraron los servidores a última versión de sistemas operativos.
- Se instaló doble autenticación para los accesos al centro de datos.

Se está trabajando en las siguientes vulnerabilidades:

- Adecuación de bodega para almacenamiento de insumos de TI e independizar inventario informático con el cuarto UPS.
- Programar la herramienta de gestión para eliminar la contraseña quemada en el código fuente.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 82 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			



- Ajustar las contraseñas por defecto de la planta telefónica.

Dentro de la consultoría realizada en octubre de 2015, se definieron los procedimientos requeridos para estandarizar y hacer seguimiento al SGSI, así:

Se actualizó la política del SGSI, procedimiento de gestión de cambios, procedimiento para Helpdesk, procedimiento de control de acceso, política de dispositivos móviles, gestión de incidentes informáticos, parches de información, métricas de seguridad, procedimiento de paso a producción, estrategia de protección de datos personales, borrado seguro, clasificación de la información, política de seguridad de equipos de terceros. Así mismo, se instaló y configuró la herramienta que nos permitirá hacer la administración, seguimiento, planes de tramamiento y mejora continua a los riesgos del SGSI.

Queda pendiente la aprobación, divulgación y sensibilización de todas estas políticas para toda la entidad.

#### 4. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

##### A. Recursos Financieros:

<b>Corte a 31 de Diciembre 2014 ( \$ Miles de Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$21.455.305</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$17.749.836</b>
Corriente	\$13.904.978	Otros Ingresos	\$1.181.889
No corriente	\$7.550.327	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$17.882.673</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$12.099.412</b>	Otros gastos	-\$655.205
Corriente	\$12.099.412	<b>Excedente operacional</b>	<b>-\$132.837</b>
No corriente	\$ -		

<b>Patrimonio</b>	<b>\$9.355.893</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$1.704.257</b>
-------------------	--------------------	----------------------------	--------------------

<b>Corte a 31 de Octubre de 2015 ( \$ Miles de Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$32.003.285</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$25.217.797</b>
Corriente	\$25.002.488	Otros Ingresos	\$300.144
No corriente	\$7.000.797	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$13.147.412</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$11.427.895</b>	Otros gastos	\$29.342
Corriente	\$11.427.895	<b>Excedente operacional</b>	<b>\$12.070.385</b>
No corriente	\$ -		
<b>Patrimonio</b>	<b>\$20.575.390</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$12.341.187</b>

## B. Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 31 de Octubre de 2015, 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: \$ **8.833.720.595**

Discriminación de los activos:

<b>PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC.</b>	
<b>EDIFICACIONES</b>	
Sede CRC Edificio Link 7-60	7.306.402.241
<b>REDES, LÍNEAS Y CABLES</b>	
Redes de aire	23.330.755,00
Redes de alimentación y gas	9.481.177,00
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	
Maquinaria Industrial	8.649.881,34
Herramienta y Accesorios	1.598.733,14

<b>MUEBLES ENSERES Y EQUIPO</b>	
Muebles y Enseres	424.497.552,68
Equipo Y Maquinaria de Oficina	8.262.382,58
<b>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO</b>	
Equipo de Comunicación	184.411.836,91
Equipo de Computo	668.450.468,51
<b>EQUIPO DE TRANSPORTE</b>	
Terrestre	180.000.000,00
<b>EQUIPO DE COMEDOR</b>	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	18.635.566,37
<b>TOTAL ACTIVOS OCTUBRE 31 2015</b>	<b>8.833.720.594,53</b>

<b>RESUMEN DE INVENTARIO A 31 DE OCTUBRE DE 2015</b>	
<b>Nombre del responsable</b>	<b>Costo Adquisición</b>
ALMACEN CRC	153.587.995,63
SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	37.773.894,14
SALA DE JUNTAS PISO 10 (RESPONSABLE SANDRA VALLEJO)	40.214.040,79
CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	216.165.247,16
OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	10.132.874,34
EQUIPOS EN BODEGA(RESPONSABLE OSCAR PARRA)	46.745.062,92
NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES	10.289.075,97
MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	6.244.532,61
DIEGO HERNAN MARIN TABARES	6.078.307,15
CAMILA ALEJANDRA BELTRAN REYES	5.534.128,00
JUAN PABLO GARCIA JIMENEZ	449.600,00
JUAN CARLOS JIMENEZ TRIANA	4.455.117,36
MAYERLY NIÑO	38.565.613,18
OSCAR IVAN AGUDELO MORA	4.601.836,42
MARIA JIMENA RAMIREZ BAIZ	4.701.248,00

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 85 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	5.333.381,72
ALEX FELIPE SARMIENTO HENRIQUEZ	3.632.072,56
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA	25.934.201,11
DIEGO GERMAN CORREA SALGADO	5.498.716,26
BRAYAN MORALES SARMIENTO	17.706.175,00
JORGE ENRIQUE POTES GONZALEZ	6.313.274,92
NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	12.211.411,55
ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	4.552.031,93
CARLOS HUMBERTO RUIZ GUZMAN	4.943.674,30
JOSÉ ORLANDO ZAMBRANO TRIVIÑO	45.000.000,00
FELIX HERNANDO VARGAS PINTO	45.086.004,47
OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	5.659.321,28
CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	5.890.456,56
MARIA DEL SOCORRO MARTINEZ PINTO	4.587.844,07
DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	8.460.548,87
SULLY TATIANA MORENO ILLERA	5.244.128,00
YAQUELINE GIL	4.176.904,29
ROSALBA CASTAÑEDA MORENO	13.918.928,95
PAULA ANDREA SACANANVOY ARROYAVE	5.554.146,84
CARDENAS CASAS BEATRIZ ELENA	22.540.425,14
DIANA GISSELA WILCHES TORRES	7.723.639,64
ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	12.601.261,55
ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	21.225.320,47
ALBA YAMILE MATEUS PARRA	4.082.474,97
DORIS CORREDOR BELLO	23.749.019,22
ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	7.738.452,00
CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	39.659.632,72
NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	5.195.884,83
MARTHA NELLY VALENZUELA PENAGOS	4.469.353,43
LUCERO CASTELLANOS CARDOZO	7.900.305,15

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 86 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

SANDRA ISABEL SALAZAR ACOSTA	7.424.525,21
DIANA PAOLA MORALES MORA	6.748.261,46
ZULMA XIMENA WALTEROS AVILA	8.822.097,98
MARIA DEL PILAR TORRES NAVARRETE	7.011.101,72
NIDIA MARLENY DELGADO QUITIAN	4.335.058,99
LINA MARIA DUQUE	9.005.712,63
CAROLINA GONZALEZ	583.000,00
LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	24.497.216,87
ANGELICA MARIA PERDOMO SANCHEZ	4.095.160,71
JAZMIN GONZÁLEZ	42.017.250,61
LIZETTE JOHANA GARAY PARDO	4.625.952,00
ANA MARIA CELY SANCHEZ	5.026.345,43
MARISOL GUERRERO LEON	3.642.059,48
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	6.495.140,64
SILVIA JULIANA RAMIREZ ROSAS	4.283.975,11
NATALIA QUEVEDO GONZALEZ	5.229.398,00
GERARDO PINZON	3.999.283,00
ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	3.780.363,56
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO	9.322.248,69
SANDRA PATRICIA VALLEJO PEREZ	20.737.081,81
LUIS FELIPE GONZALEZ JIMENEZ	45.082.650,00
RICARDO OSPINA NOGUERA	6.875.994,71
DICK DARÍO DÍAZ MELÉNDEZ	4.898.256,41
HUGO HERNAN ROMERO GARZON	4.366.418,00
ANDRES MAURICIO CARO CORTES	6.295.805,00
GUILLERMO VELASQUEZ IBAÑEZ	5.773.189,72
SAMUEL FRANCISCO ZAMORA GUTIERREZ	37.532.479,18
JOSE ANTONIO RONDON RODRIGUEZ	4.678.661,54
WILSON GARZON BARRERA	1.218.010,15
OSCAR JAVIER PARRA TORRES	66.242.435,03

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 87 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

JOHN JAIRO TEJADA URCUQUI	5.473.394,04
JUAN MANUEL WILCHES DURAN	28.448.092,13
MARVIN HERNAN GUTIERREZ GONZALEZ	45.000.000,00
JULIAN HONORIO VILLARREAL MEDINA	4.836.774,24
ALEXANDER CORREA OSPINA	4.771.928,00
OSCAR JAVIER GARCIA ROMERO	4.278.602,17
JUAN JOSE SERNA SAIZ	5.193.785,03
JUAN PABLO HERNANDEZ MARCENARO	6.376.722,29
JUAN SEBASTIAN HENAO PARRA	3.563.943,92
ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	5.612.117,17
NICOLÁS LEZACA MELO	4.742.187,72
EDWIN JAIR QUINTERO RODRIGUEZ	4.183.888,00
CABRERA FABIAN ANDRES	4.761.036,17
CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTELA	4.949.566,72
ROGER ANDRES ORTIZ TAMAYO	4.570.676,23
CAMILO ALBERTO JIMENEZ SANTOFIMIO	4.412.905,31
CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	4.369.143,24
JUAN PABLO VASQUEZ FONSECA	5.023.723,79
ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	5.243.594,17
CARLOS ANDRES CASTELLANOS RUBIO	5.493.503,28
JOHN WERNER MEISTERL REYES	8.026.383,66
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	7.306.402.241,00
GREGORIO GONZALO GUTIERREZ TORRES	6.072.631,95
LESMES PATIÑO JAVIER ALFONSO	10.056.410,87
NELSON LEON SUAREZ-JEFE DE SEGURIDAD DEL MINISTRO	0,00
MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	5.084.644,32
<b>Total Reporte:</b>	<b>8.833.720.594,53</b>

## 5. PLANTA DE PERSONAL

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 88 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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:

<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>

## 6. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>	<b>Valor Asignado*</b>
Calidad en la prestación de servicios de TV	Analizar y definir para el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, los parámetros de calidad requeridos para cada una de las partes que conforman la arquitectura de una red de televisión, los cuales permitan establecer en caso pertinente y a nivel regulatorio indicadores de calidad aplicables a dicho	Ejecutado	\$355.346.206



servicio.			
Garantía de recepción de TV abierta radiodifundida	Estudiar y analizar la normatividad vigente en relación con la "Garantía de recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal", a fin de establecer un marco regulatorio completo que permita contribuya a su adecuado cumplimiento y, de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas desde escenarios técnicos, jurídicos y económicos con el fin de regular las condiciones de operación y explotación del de dicho servicio.	Ejecutado	\$58.141.061
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, a efectos de identificando modalidades posibles de compartición de infraestructura activa y pasiva para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.	En proceso	\$304.226.786
Condiciones de acceso a la red de Fibra Óptica	Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso, uso e interconexión y remuneración orientada a costos eficientes de la infraestructura asociada al PNFO, y en caso de identificar eventuales restricciones en la materia, generar las medidas regulatorias que se estimen necesarias dentro del marco de las facultades regulatorias que detenta esta Comisión y haciendo observancia de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de fomento firmado entre la Unión Temporal Fibra Óptica Colombia (Play Telecomunicaciones S.A. de CV y TV AZTECA S.A.B. de CV) y el Gobierno Nacional.	Ejecutado	\$19.494.738
Revisión de condiciones de interconexión en ambiente IP	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	En proceso	\$25.902.663

	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.		
Revisión calidad servicios móviles	Revisar las condiciones metodológicas de cálculo y medición de los indicadores de calidad de servicios móviles vigentes en el régimen de calidad contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011, para de esta forma identificar la necesidad de su modificación y la pertinencia y viabilidad de incorporar una metodología complementaria que contribuya a disponer de una visión más cercana respecto de las condiciones de calidad desde la perspectiva del usuario.	Ejecutado	\$88.354.358
Revisión integral del Régimen de Calidad	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 modelos 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.	En proceso	\$332.945.165
Modificación 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.	Suspendido	\$34.816.525

<p>Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC y TV</p>	<p>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.</p>	<p>En proceso</p>	<p>\$913.052.122</p>
<p>Implementación condiciones para recursos de identificación</p>	<p>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, y donde se incluyan la planificación, los procedimientos y requisitos para su asignación, los parámetros y procedimientos para la verificación de su uso e implementación eficiente, así como los mecanismos y causales de recuperación, y las condiciones para autorizar su transferencia, en un entorno de convergencia y atendiendo las necesidades del sector, la planificación de dichos recursos y los procedimientos y requisitos para su asignación, atendiendo de esta manera las necesidades del sector en esta materia.</p>	<p>En proceso</p>	<p>\$49.576.405</p>
<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</p>	<p>En proceso</p>	<p>\$1.216.932.768</p>

	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.		
Seguimiento R4001 – R4050	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada por la Resolución CRC 4050 de 2012, y medición de impacto tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado relevante minorista móvil. A partir del desarrollo de la metodología de medición de impacto que permita estimar el efecto sobre los usuarios y el mercado; así como el desarrollo de herramientas cuantitativas que permitan la construcción de alertas tempranas con el objeto de generar parámetros para levantar, modificar o mantener las medidas regulatorias impuestas.	Ejecutado	\$172.450.611
Actuación particular UNE	Determinar si existe (o no) una estructura competitiva de bloqueo a la entrada, derivada del control privilegiado que detenta UNE sobre la infraestructura de soporte y que mediante la figura de empaquetamiento de servicios genera ofertas comerciales no contestables por parte de otros actores (competidores).	Ejecutado	\$60.982.232
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)	En proceso	\$484.106.772

Mercados relevantes audiovisuales	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.	En proceso	\$842.725.659
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.	En proceso	\$384.001.740
Revisión Mercados relevantes	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.	En proceso	\$64.371.654
Mercado de datos y acceso a Internet	Realizar el monitoreo del mercado de datos y acceso a internet en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.	En proceso	\$14.780.359
Revisión mercado portador	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 la medidas regulatorias que sean necesarias para promover la competencia.	En proceso	\$295.883.869
Modelo equilibrio general	Complementar y ampliar el Modelo de Equilibrio General	Ejecutado	\$279.629.706

Fase II	Computable (MEGC) Dinámico desarrollado en el año 2013 por la Comisión, desagregando el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo cual se incorporan los subsectores de giros postales, mensajería expresa y especializada, servicios de televisión por suscripción, servicios portador, y banca móvil.		
Monitoreo general mercados	Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analizar dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes mercados en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.	En proceso	\$16.303.748
Monitoreo cláusulas de permanencia	En marzo de 2014 la CRC expidió 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". Con el propósito de hacer seguimiento a los impactos de la medida regulatoria, la Comisión inició un monitoreo de información de mercado.	Ejecutado	\$240.169.863
Condiciones de acceso servicios LD	Revisar las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia, nacional e internacional.	En proceso	\$74.156.404
Revisión integral del Régimen de protección a usuarios	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.	En proceso	\$404.733.980
Simplificación de los modelos de los contratos	Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011	En proceso	\$188.404.633

de los servicios de comunicaciones.	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 fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.	
Portal de Usuario	La Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo su misión institucional de 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, trabaja en el desarrollo de un portal web a través del cual los usuarios podrán 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 proceso \$345.740.931
Divulgación RPU	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.	En proceso \$523.915.967
Medición de calidad	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	En proceso \$29.432.936

	<p>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>		
Mecanismos alternativos solución controversias	<p>El desarrollo se encuentra dentro del proyecto de la revisión del régimen de RPU y frente a la implementación del Sistema Alternativo y Auto-compositivo de Solución de Controversias, una vez revisados y analizados los distintos comentarios allegados a la consulta pública formulada al sector, se dará inicio a la implementación de un plan piloto con el apoyo de un consultor externo.</p>	En proceso	\$404.733.980
Análisis mercado mensajería	<p>Contar con información oportuna, veraz y completa de los Operadores de Servicios Postales con mayor representatividad en el mercado de Colombia, en el marco de lo dispuesto en la Resolución CRC 2959 de 2010 y sus modificaciones posteriores.</p>	En proceso	\$85.081.413
Sector postal e inclusión Financiera	<p>Realizar el análisis de la evolución de los Servicios Postales de Pago y su incidencia en términos de inclusión financiera en el país y a su vez determinar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan la expansión de la prestación de servicios financieros de acuerdo con su naturaleza postal y conforme al marco reglamentario aplicable, fortaleciendo de esta manera los esquemas de inclusión financiera, a través de la transferencia de fondos de manera segura, confiable y accesible, traduciéndose todo ello en mayores oportunidades de desarrollo y progreso social.</p>	Ejecutado	\$103.632.172
Operadoción móvil virtual	<p>Revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y por ende la</p>	Ejecutado	\$100.425.208



	competencia en los mercados de comunicaciones móviles.		
Portabilidad 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.	En proceso	\$534.999.352
Reporte de Industria 2015	Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2014.	Ejecutado	\$15.947.561
Revisión mercado servicios postales de pago	Realizar un análisis del mercado de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias para dinamizar el mercado. Profundizar 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 últimos, acorde con las directrices de política existentes.	En proceso	\$242.071.565
Análisis mercado fijo-móvil	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 y analizar si es necesario realizar ajustes a la regulación actual.	En proceso	\$7.594.809
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.	En proceso	\$446.136.688

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.	En proceso	\$75.166.920
Simplificación normativa	Preservar la libertad de elegir para los consumidores y reducir las cargas innecesarias para la industria y los consumidores.	En proceso	\$41.687.220
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.	En proceso	\$16.365.867
Regímenes reporte información	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.	En proceso	\$227.137.954

Fortalecimiento BD hurto ETM	<p>Actualizar y revisar las condiciones y reglas de operatividad de las bases de datos positiva y negativa previstas en la Resolución CRC 3128 de 2011, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con los desarrollos tecnológicos actuales para solucionar las deficiencias evidenciadas. Así como también, apoyar al Ministerio del posconflicto, derechos humanos y seguridad, en el desarrollo de las medidas que hacen parte de la estrategia diseñada para la vigencia 2014 a 2018, en todos los temas que estén relacionados con la operatividad y funcionamiento de las bases de datos positiva y negativa.</p>	En proceso	\$89.100.038
Agenda Regulatoria 2015	Definir la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2015 y la modificación de la Agenda Regulatoria 2014.	Ejecutado	\$44.761.103
Agenda Regulatoria 2016	Definir la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2016-2017 y la modificación de la Agenda Regulatoria 2015-2016.	En proceso	\$28.243.830
Despliegue de infraestructura a nivel nacional	<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 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.</p>	En proceso	\$107.379.532
Aplicabilidad disposiciones SC	Expedir un acto administrativo de carácter general que fije claramente el procedimiento a seguir en las diversas actuaciones de carácter particular y concreto que adelanta la CRC en el ejercicio de su función regulatoria.	Ejecutado	\$7.571.973

<p>Compilación y Actualización Normativa</p>	<p>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.</p>	<p>En proceso</p>	<p>\$31.028.277</p>
<p>Normas técnicas de homologación</p>	<p>Expedir una regulación actualizada en relación con la homologación de equipos terminales, ajustada a las nuevas tecnologías y servicios disponibles en el mercado.</p>	<p>En proceso</p>	<p>\$41.979.109</p>
<p>Gobernanza de Internet</p>	<p>Las actividades para el año 2015 en materia de Gobernanza de Internet, se orientan a implementar la estrategia que sobre la materia fue diseñada en el año 2014. Dicha implementación se realizará a través de la revisión de las recomendaciones a nivel internacional sobre Neutralidad de la Red e IXP, el apoyo al establecimiento de la estrategia nacional de Ciberseguridad y a las actividades del Ministerio de TIC que permitan promover el desarrollo de contenido local, computación en la nube y CDNs en Colombia. Para ello, una vez se conforme el equipo del proyecto de Neutralidad de la Red, se aportarán insumos al respecto sobre la discusión del tema a nivel internacional e igualmente se realizará lo propio para las actividades que viene adelantando la CRC en cuanto a la estrategia nacional de Ciberseguridad. Adicionalmente, se brindará información al proyecto regulatorio de IXP frente a las recomendaciones internacionales.</p> <p>De igual manera, la CRC participará en eventos nacionales e internacionales en los cuales se promueva la implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto al tema de Gobernanza de Internet, que sean adelantados por organismos como IANA, ICANN y OCDE, entre otros.</p>	<p>En proceso</p>	<p>\$127.788.651</p>

Economía Digital en Colombia	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).	En proceso	\$52.889.398
------------------------------	---	------------	--------------

\*Nota: el valor asignado corresponde al presupuesto total estimado del proyecto e incluye recursos de las diferentes vicencias 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.

### Ejecución de Ingresos 2014

**Obtención recursos presupuestales 2014:** Mediante la Resolución CRC 4388 de 2013 del 18 de diciembre de 2013, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2014, en el 0.0685%, la cual debían pagar las entidades sometidas a la regulación. De la contribución estimada para el año 2014, por la suma de \$19.076.553.883, se recaudó la suma de \$18.924.941.366, por concepto de contribución lo cual representa el 99%. Por intereses y sanciones, se recaudó la suma de \$ 346.267.663.

El total de la cartera de la vigencia 2014, por concepto de contribución, intereses y sanción asciende a la suma de \$382.396.113. Es importante destacar la cultura de pago por parte de los operadores.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 102 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

A 31 de diciembre de 2014, el capital de la cartera de los años de 2010 a 2014, ascienden a la suma de \$ 237.412.041; durante la vigencia 2014, se recaudó por concepto de capital, intereses y sanciones, la suma de \$457.788.483, correspondiente a las vigencias de 2010 a 2013.

### Presupuesto 2014

De conformidad con el Decreto 3036 de 2013, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público aprobó el presupuesto para la vigencia 2014 por un valor total de \$21.244.100.000 incluido previos conceptos. De otra parte, teniendo en cuenta el Decreto 2461 de 2014 del Ministerio de Hacienda, se redujeron apropiaciones por la suma de \$1.468.400.000, quedando un presupuesto para ejecutar por \$19.775.700.000.

Vigencia 2014	Decreto 3036	Decreto 2461 de	
	de 2013	2014	
	Apropiación Inicial	Reducción presupuesto	Definitivo con previos
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>11.594</b>	<b>1.118</b>	<b>10.476</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>6.961</b>	<b>618</b>	<b>6.343</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	6.615	618	5.997
Servicios personales indirectos	115	0	115
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	231	0	231
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.453</b>	<b>0</b>	<b>1.453</b>
Impuestos y multas	46	0	46
Adquisición de bienes y servicios	1.407	0	1.407
<b>Transferencias</b>	<b>3.180</b>	<b>500</b>	<b>2.680</b>
Cuota de auditaje	30	0	30
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	3.150	500	2.650
<b>INVERSIÓN</b>	<b>9.650</b>	<b>350</b>	<b>9.300</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.	8.150	0	8.150
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.500	350	1.150

<b>TOTAL</b>	<b>21.244</b>	<b>1.468</b>	<b>19.776</b>
--------------	---------------	--------------	---------------

### Ejecución al 31 de diciembre de 2014

Los gastos de funcionamiento de esta vigencia, ascendieron a la suma de \$10.475.700.000, registrando una ejecución comprometida de \$9.930.526.416, equivalente al 95%; y los gastos de inversión correspondieron a \$9.300.000.000, cuya ejecución comprometida sumó \$9.000.415.682, equivalente al 97%.

Así las cosas, el valor total de ejecución de gastos de la Comisión al 31 de diciembre de 2014 respecto a compromisos fue de \$18.930.942.098, equivalente al 96% y respecto a obligaciones fue de \$18.658.879.081, equivalente al 94%.

Vigencia 2014	Al 31 diciembre de 2014		
	Apropiación final	Ejecución	% Ejecución
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>10.476</b>	<b>9.931</b>	<b>95%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>8.773</b>	<b>8.607</b>	<b>98%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	8.658	8.493	98%
Servicios personales indirectos	115	114	99%
Otros gastos personales - Previo concepto DGPPN	0	0	0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.453</b>	<b>1.296</b>	<b>89%</b>
Impuestos y multas	46	34	74%
Adquisición de bienes y servicios	1.407	1.262	90%
<b>Transferencias</b>	<b>250</b>	<b>28</b>	<b>11%</b>
Cuota de auditaje	30	28	92%
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - Previo concepto DGPPN	220	0	0%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>9.300</b>	<b>9.000</b>	<b>97%</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia	8.150	7.918	97%

de los servicios de telecomunicaciones región nacional.			
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.150	1.082	94%
<b>TOTAL</b>	<b>19.776</b>	<b>18.931</b>	<b>96%</b>

De otra parte, 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, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras de gastos de funcionamiento por valor de \$1.287.241.173, y gastos de inversión por la suma de \$1.841.146.690, dando continuidad a las actividades tanto administrativas como misionales. Adicionalmente, se constituyeron reservas presupuestales por la suma de \$277.063.017 y cuentas por pagar por valor de \$1.449.827.267.

### Ejecución de Ingresos 2015

**Obtención recursos presupuestales 2015** Mediante la Resolución CRC 4646 de 2014 del 16 de diciembre de 2014, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2015, en el 0.0875%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación. De la contribución causada para el año 2015, por la suma de \$25.584.765.000, se ha recaudado a 30 noviembre de 2015, la suma de \$25.298.992.079, por concepto de contribución lo cual representa el 99%. Por intereses y sanciones, se ha recaudado a la fecha, la suma de \$ 486.418.097.

### Presupuesto 2015

Mediante el Decreto 2710 de 2014, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público aprobó el presupuesto para la vigencia 2015 por la suma de \$25.066.390.000, incluido previos conceptos.

Al 10 de noviembre de 2015, los gastos de funcionamiento ascendieron a la suma de \$13.397.390.000 millones, registrando una ejecución comprometida de \$7.925.623.347., equivalente al 59%; y los gastos de inversión correspondieron a \$11.669.00.000, con una ejecución comprometida de \$9.317.958.299, equivalente al 80%.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 105 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			



Para la vigencia 2015, le fueron aprobados a la CRC en su presupuesto de funcionamiento, en el rubro "otras transferencias", la suma de \$2.341.680.000, de los cuales \$1.900.000.000 estaban destinados a adelantar el trámite para adelantar los concursos tendientes a suplir los cargos de Carrera Administrativa de la CRC con la Comisión Nacional del Servicio Civil; sin embargo, el levantamiento de la leyenda de previo concepto para estos recursos no fue aprobada por el Ministerio de Hacienda, debido a que consideraron que al aprobar dicho levantamiento se estaría contraviniendo lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley 1737 de 2014 y la Directiva Presidencial 06 del 2 de diciembre de 2014. Así las cosas, la CRC solicitó reducción de su presupuesto de funcionamiento por la suma de \$2.491.680.000, la cual incluye los valores inicialmente destinados a los concursos con la CNSC y otros gastos de personal que se encontraban también en previo concepto, y que obedecían a los recursos para la planta de personal de los cargos que se encontraron vacantes en 2015.

El valor total de ejecución de gastos de la Comisión al 10 de noviembre de 2015, fue de \$17.243.581.646, equivalentes al 69%.

Vigencia 2015	Decreto 2710 de 2014	Ejecución al 10 nov. 2015	% Ejecución
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>13.397</b>	<b>7.926</b>	<b>59%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>9.680</b>	<b>6.884</b>	<b>71%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	9.312	6.778	73%
Servicios personales indirectos	106	106	100%
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	262	0	0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.341</b>	<b>1.013</b>	<b>76%</b>
Impuestos y multas	41	40	98%
Adquisición de bienes y servicios	1.300	973	75%
<b>Transferencias</b>	<b>2.377</b>	<b>29</b>	<b>1%</b>
Cuota de auditaje	35	29	82%
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	2.342	0	0%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>11.669</b>	<b>9.318</b>	<b>80%</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	8.216	84%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.885	1.102	58%
<b>TOTAL</b>	<b>25.066</b>	<b>17.244</b>	<b>69%</b>

La CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para comprometer gastos de funcionamiento e inversión, autorizadas por la suma de \$229.179.300 y \$5.051.500.000 respectivamente. Lo anterior, 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.

#### Gestión de Cartera:

El total de la cartera de la CRC correspondiente a los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 asciende a la suma de \$320,6 millones, distribuidos así: por capital la suma de \$149,8 millones, por intereses moratorios la suma de \$114,2 millones y por sanción la suma de \$56,6 millones.

En lo que va corrido del 2015, el recaudo de cartera ha sido así: Intereses mora \$ 161.2 millones, y sanciones \$ 325.212.661.

La CRC ha venido realizando acciones de cobro persuasivo con los operadores que presentan saldo de cartera, es así como en lo corrido de 2015 se enviaron 431 comunicaciones para que los operadores se acogieran al beneficio tributario aquellos operadores que se encontraban en cartera y lo que no se encuentran registrados en el SIUST, pero si cuentan con registro TIC, lo que ha permitido obtener mayores recaudos. En el proceso de fiscalización que viene adelantando la CRC, se enviaron 43 emplazamientos para corregir, 13 liquidaciones oficiales de revisión y 8 requerimientos especiales.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 107 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**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 desde 11 noviembre de 2014 hasta el 10 de noviembre de 2015, 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 la vigencia.

VIGENCIA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	No. CONTRATOS EN PROCESO	No. CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
2015	Concurso de méritos abierto	8	1	\$ 3.873.485.760
2015	Contratación directa	40	15	\$ 2.992.176.106
2015	Licitación pública	2	0	\$ 1.096.558.920
2015	Mínima cuantía	15	8	\$ 210.818.366
2015	Selección abreviada	8	0	\$ 744.720.293
2014	Contratación directa	6	12	\$ 1.493.554.843
2014	Licitación pública	2	1	\$ 1.987.735.513
2014	Mínima cuantía	1	3	\$ 38.377.174
2014	selección abreviada	3	1	\$ 314.426.162
<b>TOTAL</b>		<b>85</b>	<b>41</b>	<b>\$ 12.751.853.137</b>

## 9. REGLAMENTOS Y MANUALES

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	073	17 de marzo de 2015
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	134	06 de mayo de 2015
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 de Gestión de Calidad	Versión 24	07 de septiembre de 2015
Manual de Procedimientos	Recopila los procedimientos que se deben seguir para realizar las actividades previstas de tal manera que sean desarrolladas, minimizando la posibilidad de errores al unificar los criterios y la forma de ejecutar dentro de los procesos de la CRC.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0	28 de marzo de 2014
Manual de Administración de Riesgos	Con el manual de administración del riesgo, la CRC busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, así como contar con una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de los diferentes riesgos identificados en la entidad, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0	28 de marzo de 2014
Manual de Contratación	Este manual se convierte en una herramienta fundamental 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 demás propios de la función administrativa, ya que junto con las instrucciones de trabajo, se implementan los procedimientos a seguir dentro del proceso de contratación de la Entidad, definiendo con detalle las acciones a ser adelantadas por todos los	Resolución Interna 028 de 2014	Versión 1	23 de enero de 2014

	responsables del proceso, obteniendo con ello claridad y uniformidad en el mismo.			
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	Versión 3	13 de julio de 2012
Reglamento Interno de la CRC	Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-	Resolución	2242	01/12/2009
Modificación al Reglamento Interno de la CRC.	Por la cual se modifican los artículos 8, 15, 17, 18, 19 y 21 de la Resolución CRC 2242 de 2009 por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-	Resolución	3002	04/02/2011
Manual Plantillas Imagen corporativa	Presenta los formatos de carta, circular, documento, presentación	Correo electrónico - Coordinador Relaciones Internacionales y comunicaciones	Versión 5	19/01/2015
Manual OnBASE	Manual del Usuario del Sistema de Información Documental -OnBase	Correo electrónico - Coordinador Planeación	N/A	02/01/2014
Manual de Usuario de Herramienta de Gestión	Define las indicaciones para el ingreso de los usuarios a los diferentes módulos que hacen parte de la Herramienta	Documento del Proveedor	N/A	01 de Diciembre 2014

## 10. CONCEPTO GENERAL

Durante el período comprendido entre el 11 de noviembre de 2014 y el 10 de noviembre de 2015, de la situación en relación con aspectos administrativos de la CRC se puede destacar y resumir en lo siguiente:

- Se dio inicio al proyecto de revisión y fortalecimiento de la Gestión Organizacional, así como a una reformulación estratégica integral de la entidad con el fin de diseñar las herramientas a través de las cuales se buscó generar un cambio significativo en los aspectos relacionados con la arquitectura organizacional, la planeación estratégica, la cultura organizacional y el

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 110 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

relacionamiento con nuestros grupos de interés, de manera que se preparara a la entidad para los retos que enfrenta en los próximos años, específicamente considerando el horizonte de tiempo a 2025.

- Se establecieron, mediante acto administrativo, y se están ejecutando tanto el Plan Institucional de Capacitación y Plan Anual de Bienestar e Incentivos.
- Se continuó con los incentivos de los horarios flexibles, jornada especial para madres con hijos menores de 12 años (los martes y viernes, con horario entre las 7AM y las 3:30 PM, con media hora para almorzar), horario especial dos viernes al mes (con horario de 7 AM a 3:30 PM, con media hora para almorzar), dentro del marco de nuevos esquemas de trabajo como empresa familiarmente responsable.
- Se implementó el piloto de teletrabajo, con el 10% de la Planta de Personal, el cual cubre tanto al área misional como a la de apoyo.
- Si bien el Ministerio de Hacienda no autorizó el levantamiento del Concepto previo para los recursos económicos relacionados con los concursos para los cargos de carrera con la Comisión Nacional del Servicio Civil, la CRC continúa adelantando los trámites correspondientes en la materia, como son el cargue de la Oferta Pública de Empleo – OPEC, y la definición de los ejes temáticos para los cargos que saldrán a concurso.
- Se ha contado en cada una de las vigencias con los recursos económicos suficientes para la realización de las actividades de la CRC. Así mismo, se han tramitado y aprobado vigencias futuras lo que ha permitido garantizar la continuidad de los servicios de la entidad.
- Se logró una ejecución presupuestal del 96% en la vigencia 2014, lo que demuestra la adecuada planeación y ejecución de los recursos económicos asignados a la Entidad. Así mismo, de acuerdo con la ejecución presupuestal que se ha tenido en el 2015, se tiene estimada una ejecución presupuestal de aproximadamente del 94%.

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 111 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Entre los meses de agosto y noviembre de 2015, la CRC recibió la visita de la Contraloría General de la República con fin de realizar la auditoría de la vigencia 2014; como conclusión de la misma, la Contraloría manifestó en su informe final que los resultados son favorables con una calificación de 84.72 sobre 100 y como consecuencia fenecen la cuenta de la Entidad para la vigencia 2014. Se presentaron 30 Hallazgos Administrativos de los cuales 3 tienen presunta incidencia disciplinaria y ninguno con incidencia Fiscal o Penal. Actualmente la CRC se encuentra formulando el plan de mejoramiento como resultado de dicha auditoría.
- Se continuaron las mejoras en el SIUST el módulo para el recaudo y pago de la contribución, lo que permite reducir los tiempos tanto para los operadores como para los funcionarios de la entidad en la ejecución de esta actividad.

Cordial Saludo,

**JUAN MANUEL WILCHES DURÁN**

C.C. 79.797.259

Acta Informe de Gestión	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 112 de 112</b>	
Coordinadores	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			