

Acta de Informe de Gestión

Zoila Vargas Mesa

Marzo de 2020

CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	4
3. PRINCIPALES LOGROS DURANTE MI GESTIÓN	5
4. ACTIVIDAD MISIONAL DESARROLLADA	11
5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS	65
6. REGLAMENTOS Y MANUALES	68
7. GESTIÓN TRANSVERSAL DE LA CRC	70

FORMATO ÚNICO

ACTA DE INFORME DE GESTIÓN

(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

En mi calidad de Directora Ejecutiva en funciones, durante el período comprendido entre el 26 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020, se desarrollaron diferentes actividades que contribuyeron al adecuado funcionamiento de la Entidad, implementando lo establecido en la Ley 1978 de 2019, y buscando la optimización de los recursos logrando así el mejoramiento continuo de la Entidad, desarrollando las diferentes actividades e iniciativas a cargo, tal como se mencionará durante el desarrollo del presente informe.

1. DATOS GENERALES

- A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA
ZOILA CONSUELO VARGAS MESA
- B. CARGO
DIRECTORA EJECUTIVA (EN FUNCIONES)
- C. ENTIDAD
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–
- D. CIUDAD Y FECHA
Bogotá D.C., 16 de marzo de 2020
- E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR
26 de julio de 2019
- F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN
Entrega del cargo por nombramiento de Director Ejecutivo de acuerdo con lo establecido en el numeral 7 del párrafo transitorio del artículo 17 de la Ley 1978 de 2019 “por la cual se moderniza el sector TIC se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones”.
- G. FECHA DE RETIRO COMO DIRECTOR EJECUTIVO
26 de febrero de 2020

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

Plan Estratégico

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, durante la vigencia 2019 desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico formulado para el período 2018-2022, el cual se describe a continuación:

Propósito Superior

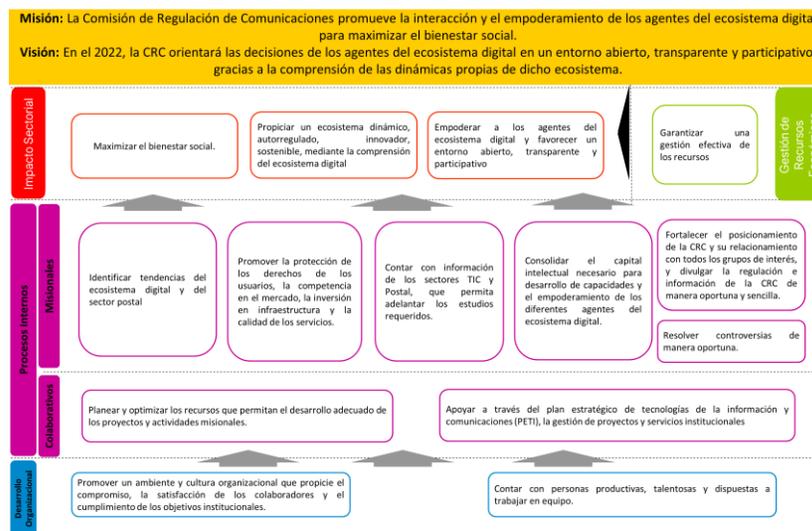
Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social

Misión

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

Visión

En el 2022, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.



Gráfica 1. Mapa Estratégico de la CRC 2018-2022

3. PRINCIPALES LOGROS DURANTE MI GESTIÓN

Implementación de Ley 1978 de 2019

En el mes de julio de 2019, con la expedición de la Ley 1978 “*Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*”, se introducen importantes modificaciones en relación con la naturaleza, el funcionamiento y el ámbito de acción de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Es así como la CRC pasó a ser una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La CRC no estará sujeta a control jerárquico o de tutela alguno y sus actos solo son susceptibles de control ante la jurisdicción competente.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en virtud de lo establecido en el artículo 17 de la citada Ley, para el cumplimiento de sus funciones, y como instancias que sesionarán y decidirán los asuntos a su cargo de manera independiente entre sí, se estableció la siguiente composición para la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales está compuesta por tres (3) Comisionados de dedicación exclusiva para períodos institucionales fijos de cuatro (4) años, no reelegibles, con voz y voto, no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa, los cuales ejercerán sus cargos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y en el presente Reglamento Interno. Los miembros de la Sesión de la Comisión de Contenidos Audiovisuales representarán exclusivamente el interés de la Nación.

La Sesión de Comisión de Comunicaciones está compuesta por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que podrá delegar en el Viceministro de Conectividad y Digitalización o quien haga sus veces y cuatro (4) Comisionados de dedicación exclusiva para períodos institucionales fijos de cuatro (4) años, no reelegibles, con voz y voto, no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa, los cuales ejercerán sus cargos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y en el presente Reglamento Interno. Los miembros de la Sesión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones representarán exclusivamente el interés de la Nación.

Igualmente, el mencionado artículo establece que Uno de los Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, en forma rotatoria, ejercerá las funciones de Director Ejecutivo de la entidad y que

se contará adicionalmente con una Coordinación Ejecutiva. La Dirección Ejecutiva y la Coordinación Ejecutiva, cumplirán sus funciones con el apoyo de grupos internos de trabajo, definidos en su reglamento interno.

Así las cosas, esta Comisión realizó diferentes iniciativas para lograr una adecuada implementación de lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019, las cuales se indican a continuación:

- **Ampliación de la Planta de Personal de la CRC.**

Teniendo en cuenta las nuevas responsabilidades asignadas a la CRC por la Ley 1978 de 2019, esta misma ley estableció en el artículo 15, por el cual se modifica el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, lo siguiente:

(...) La Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptará su estructura y planta de personal para el ejercicio de sus funciones de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, plazo que podrá ser prorrogado hasta por seis (6) meses adicionales.

Es así como, en cumplimiento de este mandato legal la CRC elaboró el estudio técnico correspondiente, el cual atiende los lineamientos que sobre la materia ha expedido el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que en línea con los recursos presupuestales asignados a la CRC para el 2020, fue dividido en 2 etapas:

La primera etapa, corresponde a la ampliación de planta en los cuatro cargos de experto Comisionado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 17 de la Ley 1978 de 2019, junto con los cargos de apoyo para estos nuevos comisionados, esto es, cuatro (4) conductores mecánicos y un (1) secretario ejecutivo, y un asesor grado 12, el cual tendrá las funciones de Coordinador de Control Interno, y sobre la cual, una vez obtenida la viabilidad presupuestal correspondiente por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se expidió la Resolución CRC 5878 del 17 de enero de 2020.

La segunda etapa se adelantará en 2020, y corresponde a los demás cargos de los niveles asesor, profesional y técnico que requiere la CRC para la adecuada operación y cumplimiento de la misión que le fue encomendada.

- **Concursos de méritos para la Selección de los Comisionados de las Sesiones de Comisión.**

La CRC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1978 de 2019, y el Decreto 1570 de 2019 "Por el cual se adiciona el Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para establecer las reglas del proceso de selección para la designación de los Comisionados de la Comisión de Regulación de Comunicaciones", celebró los siguientes convenios interadministrativos para adelantar los concursos de méritos correspondientes:

Convenio 084 de 2019 suscrito entre la CRC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Universidad Nacional de Colombia, con el propósito de adelantar todas las fases correspondientes para la elaboración de las listas de elegibles para dos comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, uno enfocado a Economistas y otro a Ingenieros Electrónicos o de Telecomunicaciones.

Convenio 087 de 2019 suscrito entre la CRC y la Universidad Nacional de Colombia, con el propósito de adelantar todas las fases correspondientes para la elaboración de las listas de elegibles para dos comisionados de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, uno por parte del Sector Audiovisual y otro por parte de la Sociedad Civil.

Con las listas de elegibles en firme y una vez expedida la Resolución 5878 de 2020, "Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones", se procedió a realizar el nombramiento de estos cuatro Comisionados el 21 de enero de 2020, y su posesión se dio el 3 de febrero de 2020.

- **Reglamento Interno y Estructura de la CRC**

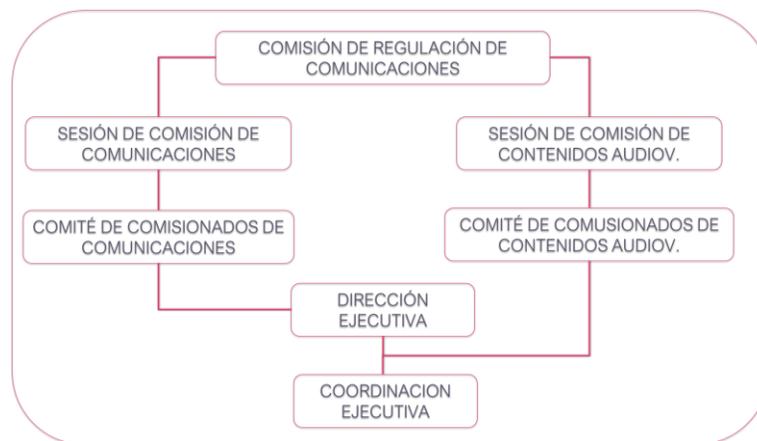
Teniendo en cuenta los cambios que asumió la CRC como Regulador Único e independiente, la Comisión estableció un nuevo Reglamento Interno en el que se define el gobierno integral de la Entidad, el cual fue adoptado mediante resolución 5917 de 2020.

En dicho reglamento se establece el funcionamiento de la CRC estableciendo entre otros aspectos los siguientes:

- Se define que la Sesión de Comisión de Comunicaciones será el segundo miércoles de cada mes y la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales el último miércoles de cada mes, igualmente se establece que las mismas tendrán como sede las instalaciones de la CRC.
- Se formaliza la obligatoriedad de participación, en las reuniones de las Sesiones de Comisión, así como la manifestación del sentido del voto en los temas tratados.
- Los Comisionados ejercen vocería únicamente respecto de los asuntos objeto de su respectiva Sesión de Comisión.

- Los Comisionados se posesionarán ante el Director, como representante legal de la persona jurídica, excepto el designado por el Presidente de la República quién se posesionará ante este.
- Se establece la publicación oficiosa de las actas de las Sesiones de Comisión de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.
- Respecto a la Dirección Ejecutiva se modificaron las condiciones para su elección, buscando que los Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones la ejerzan de forma rotativa, por un término de un (1) año cada uno, no prorrogables y no reelegible.

Una vez expedido dicho reglamento, la CRC procedió a adoptar su estructura, mediante Resolución CRC 5918 de 2020, quedando de esta manera:



Gráfica 2. Estructura Organizacional de la CRC

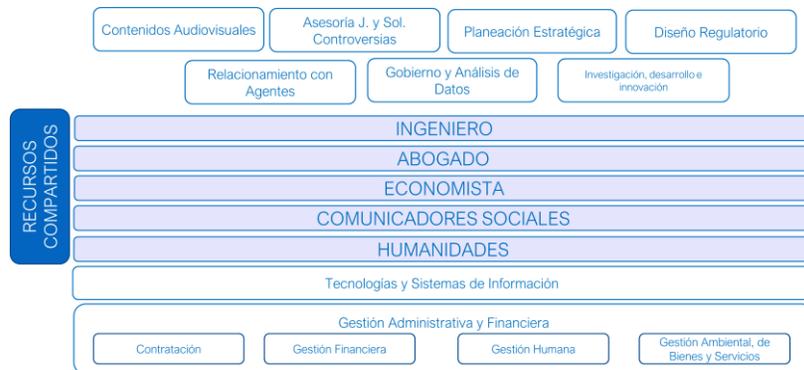
- **Grupos Internos de Trabajo**

Para la adecuada materialización de los nuevos retos asumidos por la CRC, se hizo necesario reformular los Grupos Internos de Trabajo, quedando de la siguiente manera:

- **Planeación Estratégica.** El Grupo Interno de Trabajo de Planeación Estratégica tiene el propósito de establecer el plan estratégico de la CRC que incorpore las necesidades regulatorias del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Televisión Abierta Radiodifundida, Radiodifusión Sonora y Servicios Postales, así como la estimación, priorización y asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **Diseño Regulatorio.** El Grupo Interno de Trabajo de Diseño Regulatorio tiene el propósito de definir e implementar estrategias regulatorias que promuevan la protección de los derechos de los usuarios, la competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad del sector de

- Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, Televisión Abierta Radiodifundida, Radiodifusión Sonora y Servicios Postales en aras de maximizar el bienestar de los usuarios.
- **Contenidos Audiovisuales.** El Grupo Interno de Trabajo de contenidos Audiovisuales tiene el propósito de definir e implementar estrategias regulatorias que promuevan el pluralismo informativo, la participación ciudadana y los derechos de los televidentes.
 - **Gobierno y Análisis de Datos.** El Grupo Interno de Trabajo de Gobierno y Análisis de Datos tiene el propósito de definir los procesos, políticas, estándares y tecnologías requeridas para administrar y asegurar la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos, así como adelantar los análisis adecuados y oportunos para fortalecer la toma de decisiones y consecución de los objetivos estratégicos.
 - **Relacionamiento con Agentes.** El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes tiene el propósito de ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de valor, nacionales e internacionales, y gestionar las relaciones con los mismos.
 - **Investigación, Desarrollo e Innovación.** El Grupo Interno de Trabajo de Investigación, Desarrollo e Innovación tiene el propósito de realizar estudios, identificar tendencias y mejores prácticas, así como de adelantar las actividades de implementación de la regulación requerida por el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Televisión Abierta Radiodifundida, Radiodifusión Sonora y Servicios Postales, para el logro de los objetivos estratégicos de la CRC.
 - **Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.** El Grupo Interno de Trabajo de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias tiene el propósito de liderar la estrategia jurídica en los distintos proyectos misionales, para el cumplimiento de las funciones de la CRC, y asesorar a las instancias decisorias de la CRC y sus Grupos Internos de Trabajo, resolver en derecho y oportunidad las solicitudes de solución de controversias y atender las demandas y demás trámites judiciales contra los actos administrativos regulatorios de carácter general y particular expedidos por la CRC, adelantar e instruir las actuaciones administrativas de vigilancia y sanción a cargo de la CRC.
 - **Tecnologías y Sistemas de Información.** El Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información tiene el propósito de gestionar eficaz y eficientemente los recursos tecnológicos de la CRC para apalancar la estrategia de la Entidad, con el fin de crear y entregar valor a los procesos, apoyado en las capacidades tecnológicas.
 - **Gestión Administrativa y Financiera.** El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Financiera tiene el propósito de brindar el apoyo administrativo y financiero con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales

Estos Grupos de Trabajo operan a través del desarrollo de proyectos, estudios e iniciativas regulatorias, bajo la figura recurso compartido, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



Gráfica 3. Estructura de los Grupos Internos de Trabajo

Formulación Agendas Regulatorias 2020-2021

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

Ahora bien, teniendo en cuenta que con la expedición de la Ley 1978 de 2019 “*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”, se asignó a la CRC el rol del regulador único de proveedores de redes y los servicios de internet, telefonía, televisión y radiodifusión sonora y el servicio postal, y habida cuenta que el comité de comisionados de contenidos audiovisuales se conformó en el mes de febrero de 2020, la CRC expidió individualmente agendas regulatorias correspondientes a cada una de las sesiones de comisión que la conforman.

Es así como en materia de TIC y postales, la Agenda Regulatoria 2020-2021 da continuidad a temáticas de los ejes estratégicos identificados por la Comisión para su clasificación (Bienestar a usuarios, calidad, competitividad y desarrollo e Innovación), tendientes a la dinamización de los sectores TIC y Postal. Para ello, los focos de atención de la CRC tienen que ver con: i) la simplificación normativa como elemento dinamizador de la Industria, así como con la aplicación del Análisis de Impacto Normativo en todos los procesos regulatorios de la CRC; ii) continuación en el desarrollo de los proyectos que surgieron de las hojas de ruta de Economía Digital, la del sector Postal, así como la hoja de ruta de Acceso, Uso e Interconexión; y iii) mesas de trabajo con el sector de TIC, postal y contenidos audiovisuales.

En materia de contenidos audiovisuales, la Agenda Regulatoria 2020-2021 incorpora como sus principales pilares el de garantizar el pluralismo y la imparcialidad en aras de promover la protección y defensa de los televidentes, entre otras funciones establecidas por la ley 1978 de 2019.

La propuesta de esta Agenda en materia de TIC y postal fue puesta a discusión del sector el día 30 de octubre de 2019, se recibieron comentarios de agentes del sector hasta el 25 de noviembre, y la versión definitiva se publicó el 27 de diciembre de 2019. Por su parte, la Agenda de Contenidos Audiovisuales se publicó el 15 de noviembre de 2019, se recibieron comentarios hasta el 6 de diciembre y la versión definitiva fue publicada el pasado 17 de febrero del presente año.

4. ACTIVIDAD MISIONAL DESARROLLADA

Iniciativas regulatorias adelantadas entre el 25 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020.

Nombre del proyecto: *Actuación administrativa de carácter particular y concreto tendiente a la constatación o no de la posición dominante del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMCEL S.A. en el mercado susceptible de regulación ex ante "Servicios Móviles", y la revisión y análisis frente a la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares respecto del mismo.*

Fecha de inicio: 24 de febrero de 2017

Objetivo: Constatar si hay o no posición dominante de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en el mercado relevante de Servicios Móviles, así como en caso de constatare esa situación, revisar y analizar la adopción de las eventuales medidas regulatorias particulares que se enuncian a continuación: 1. Eventual reducción acelerada de la remuneración de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de voz; 2. Eventual implementación de una senda creciente de remuneración de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de datos; 3. Eventual aplicación de un test de replicabilidad económica; y 4. Eventual prohibición de discriminación tarifaria por razón geográfica y/o tipo de usuario.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

En febrero de 2017, la Comisión de Regulación de Comunicaciones mediante la expedición de la Resolución CRC 5110 de 2017, inició una actuación administrativa de carácter particular con el objeto de constatar o no la posición de dominio de Comcel S.A. en el mercado "Servicios Móviles", y en caso de constatare la posición de dominio, aplicar una serie de medidas regulatorias que recaerían exclusivamente sobre dicho operador.

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

El 19 de diciembre de 2018, se envió el proyecto de Auto de Pruebas a la Superintendencia de Industria y Comercio para el trámite de Abogacía de la Competencia. Dicho concepto, fue recibido el 22 de febrero de 2019.

Con el fin de fortalecer las diferentes secciones del proyecto de resolución, se realizaron una serie de mesas de trabajo con los equipos técnicos tanto del Departamento Nacional de Planeación, como con el del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en donde se expusieron los diferentes estudios y argumentos de la CRC y se recibieron comentarios y sugerencias para ser incluidas en el proyecto de resolución.

Una vez incorporadas las sugerencias producto de las mesas de trabajo y previa aprobación del Comité de Comisionados (6 de mayo de 2019), se procedió a hacer la presentación del proyecto de resolución a la Sesión de Comisión que tuvo lugar el día 30 de mayo de 2019. No obstante, debido a la agenda de los miembros de la Sesión, esta se interrumpió y se determinó reiniciarla el día 12 de junio del mismo año. Cabe aclarar que, en el entretanto, el día 7 de junio, la Comisión fue notificada de la acción de tutela adelantada por Comunicación Celular Comcel S.A., en donde este alegaba la violación del artículo 29 de la Constitución Política de Colombia. La Comisión se pronunció respecto de la acción de tutela, el día 10 de junio de 2019, desestimando los argumentos de COMCEL, lo cual fue validado por el juzgado sexto laboral del circuito de Bogotá, al negar por improcedente la acción de tutela.

La discusión en la Sesión de Comisión se reinició el 10 de julio de 2019, en donde los miembros después del estudio del proyecto de resolución decidieron continuar la discusión la siguiente sesión. El 23 de julio, la Sesión de Comisión encargó a la Coordinadora de Diseño Regulatorio, realizar análisis adicionales que permitan brindar plena certeza a los miembros de la Sesión para la toma de decisión.

El equipo de la Actuación se encuentra realizando los análisis complementarios solicitados por la Sesión.

Actos Administrativos y Publicaciones:

- Resolución CRC 5110 del 24 de febrero de 2017, *"Por la cual se da inicio a una actuación administrativa de carácter particular y concreto tendiente a la constatación o no, de la posición dominante de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones COMUNICACIÓN CELULAR"*

S.A. COMCEL S.A. en el mercado susceptible de regulación ex ante "Servicios Móviles", y la revisión y el análisis frente a la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares respecto del mismo".

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

Nombre del proyecto: *Revisión integral del régimen de administración de recursos de identificación.*

Fecha de inicio: 25 de abril de 2017

Objetivo: Diseñar un sistema integral de administración de recursos de identificación, que fije principios, criterios y procedimientos para su gestión, uso, asignación y recuperación, y promueva una administración y uso eficientes que garanticen la disponibilidad de estos recursos escasos.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: En desarrollo del proyecto, durante el año 2019 se elaboró la propuesta regulatoria constituida por el documento soporte y el proyecto de resolución. En dichos documentos se definió el modelo de administración genérico de recursos de identificación, y se desarrolló una adaptación del mismo a los 10 recursos que son administrados en la actualidad por la CRC.

Los mencionados documentos fueron publicados para comentarios de los interesados en la página web de la Comisión el 9 de julio de 2019 y se recibieron observaciones hasta el 30 de septiembre. Adicional a lo anterior, los días 14, 15 y 19 de noviembre de 2019 se llevaron a cabo mesas de trabajo con la industria en atención a algunos de los comentarios recibidos, y se obtuvieron insumos indispensables para ajustar la propuesta regulatoria a las necesidades del sector y a las obligaciones del administrador de los recursos de garantizar el uso eficiente de los mismos.

Publicaciones:

- Documento soporte con nombre "Revisión integral del régimen de administración de recursos de identificación – RI."
- Proyecto de Resolución "Por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación"

Nombre del proyecto: *Revisión de indicadores de calidad de TV abierta Radiodifundida*

Fecha de inicio: 30 de octubre de 2017

Objetivo: Realizar un seguimiento a los indicadores de calidad para televisión abierta radiodifundida, definidos mediante Resolución CRC 4735 de 2015, que permita a la CRC evaluar las posibles dificultades que han tenido los operadores de televisión con ocasión de su implementación y cumplimiento, para en caso tal proceder a realizar las modificaciones pertinentes.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Actividades realizadas: En desarrollo del proyecto, en el 2019, se elaboró la propuesta regulatoria constituida por el documento soporte y el proyecto de resolución. Dentro de la construcción de la propuesta se tuvieron mesas de trabajo con los operadores de televisión abierta radiodifundida, las cuales alimentaron dicha propuesta. Dentro del estudio se analizó información proveniente de los mismos operadores, donde se evidenció que los operadores de televisión abierta se encontraban cumpliendo con los valores mínimos exigidos de los indicadores de calidad definidos en la regulación. Así mismo, se evaluaron diferentes problemas manifestados por los operadores, donde se llegó a la conclusión que los indicadores junto con los valores de cumplimiento se encuentran acordes con la realidad, por lo que no hubo la necesidad de realizar modificación a los valores mínimos del indicador.

Por otro lado, se modificó el reporte de información con el fin de estandarizar la información que se reporta y poder realizar mejores análisis futuros que sean comparables entre operadores.

Finalmente, se modificó una disposición donde se entendía como no disponible una estación cuando su potencia de transmisión disminuía a la mitad de la potencia para lo cual fue planeada. Lo anterior bajo el entendido que a pesar de presentarse dicho fenómeno los usuarios aún podían acceder al servicio.

En este sentido, se definió que se debía considerar una estación indisponible cuando menos del 75% de la población cubierta por dicha estación no puede acceder al servicio.

Actos administrativos y Publicaciones:

- Documento Soporte y Proyecto de Resolución a la propuesta regulatoria de "Revisión del Régimen de Calidad para el Servicio de Televisión Abierta", publicado el 10 de abril de 2019.
- Resolución CRC 5899 del 24 de enero de 2020 "*Por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión establecidas en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016*"

Nombre del proyecto: *Revisión de Portabilidad Numérica y compensación automática por llamadas caídas*

Fecha de inicio: 27 de agosto de 2018.

Objetivo: Revisar los regímenes en mención con el fin de generar, desde el marco regulatorio, incentivos que promuevan en los usuarios el uso y aprovechamiento de la portación numérica móvil, reduciendo los costos de cambio para asegurar maximización del bienestar de los usuarios y la simplificación normativa. Respecto del mecanismo de compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio, la CRC adelantó su revisión con el fin de promover el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de voz móvil, la mejora en la relación operador – usuario y el bienestar del usuario en la prestación del servicio de voz móvil.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Actividades realizadas: Este proyecto tuvo como punto de partida la identificación del problema a resolver para cada uno de los mecanismos: Portabilidad Numérica Móvil y Compensación automática por llamadas caídas.

Una vez realizada esta identificación, la CRC adelantó mesas de trabajo con Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y con el Administrador de la Base de Datos Operativa de Portabilidad en Colombia (Informática El Corte Inglés) [solo para la revisión de la Portabilidad Numérica], con el fin de establecer las barreras técnicas, operativas y financieras asociadas a las posibles formulaciones normativas que pudieran proponerse para cada mecanismo.

Adicionalmente, se adelantaron requerimientos de información que, sumados a los insumos recopilados en las mesas de trabajo mencionadas, permitieron a la CRC adelantar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) para evaluar y calificar las alternativas regulatorias identificadas en la revisión de cada mecanismo.

Así, la Comisión publicó para comentarios una propuesta regulatoria para los mecanismos de portabilidad y compensación automática por llamadas caídas, que fue comentada por el sector. Con las

observaciones allegadas, la Comisión revisó la pertinencia de las medidas proyectas y adelantó ajustes finales a las mismas.

Con estos ajustes, el 26 de febrero de 2020, la Sesión de Comisión de Comunicaciones aprobó la expedición la mencionada regulación.

Actos administrativos y Publicaciones:

- Propuesta regulatoria y documento soporte, para conocimiento y formulación de comentarios por parte del sector, publicada el 28 de octubre de 2019.
- Resolución 5929 de 2020, "Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil y se deroga el régimen de Compensación Automática por llamadas caídas".

Nombre del proyecto: *Revisión del régimen de homologación de equipos terminales*

Fecha de inicio: 3 de diciembre de 2018

Objetivo: Llevar a cabo una revisión general de los estándares técnicos, certificados, trámites y procedimientos de homologación para dispositivos que están enmarcados dentro de la definición de equipos terminales móviles (ETM) que, operen o puedan llegar a operar en Colombia, de forma que se garantice que tales equipos cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión radioeléctrica, y asimismo se corrobore que tales equipos tengan un adecuado funcionamiento e interacción con las redes de comunicaciones del país.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: Como primera medida, en la fase de formulación del proyecto regulatorio denominado "Revisión del Régimen de Homologación de Equipos Terminales", la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- identificó como problema a resolver el siguiente: La efectividad de la homologación como herramienta regulatoria ha disminuido.

Se definió como objetivo general la revisión del régimen de homologación vigente de cara a la actual dinámica del mercado y a las nuevas tendencias tecnológicas de la industria de las telecomunicaciones.

De igual manera, se realizó un estudio para conocer el panorama mundial en la materia, de tal forma que haga parte de las opciones de insumo en el proceso de identificación de las alternativas.

Atendiendo al problema y a los objetivos definidos con ocasión de la formulación del problema "Revisión del Régimen de Homologación de Equipos Terminales", la Comisión elaboró un documento de consulta con las alternativas que preliminarmente han sido identificadas, de tal manera que, estas sean

socializadas con el sector, con la finalidad de garantizar un mejor entendimiento sobre la problemática a resolver, previo a la evaluación de Análisis de Impacto Normativo -AIN.

Nombre del proyecto: *Revisión del Régimen de Reportes de Información*

Fecha de inicio: 14 de enero de 2019

Objetivo: Actualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: Inicialmente se desarrolló el documento de formulación del problema del proyecto "Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica" en el cual se definió el problema que se abordaría desde este proyecto, así como sus causas y consecuencias.

Este documento fue posteriormente publicado en la página web de la CRC para comentarios. El documento incluía una consulta para orientar dichos comentarios. Como resultado, se recibieron observaciones y comentarios de 21 agentes, entre ellos, PRSTs, operadores postales, asociaciones y ciudadanos interesados, los cuales estuvieron relacionados principalmente con el árbol del problema propuesto. Los agentes también realizaron una serie de sugerencias y recomendaciones para el desarrollo del proyecto.

A partir de los comentarios, sugerencias y recomendaciones de los agentes, así como la expedición de la Ley 1978 de 2019, que otorgó nuevas competencias regulatorias a esta Comisión con respecto a los servicios de telecomunicaciones y los servicios postales, se procedió a realizar una nueva revisión del árbol del problema, lo cual dio como resultado una nueva problemática para el proyecto definida como: "El régimen de reporte de información de la CRC se encuentra desactualizado".

Con este ajuste se procedió a la definición de los objetivos y otros aspectos importantes en la formulación y estructuración del proyecto (Documento Azul) como, por ejemplo, la identificación de riesgos, espacios de participación con los agentes interesados, las fuentes de información, entre otros.

El árbol del problema ajustado, así como los objetivos (general y específicos) y alcance del proyecto se publicó a finales de noviembre de 2019 para el conocimiento del sector.

En el transcurso del 2020 se ha ido avanzando en el desarrollo de los productos que permiten dar cumplimiento a los objetivos específicos del proyecto como, por ejemplo, "identificar las obligaciones de reporte de información para los servicios de telecomunicaciones y postales, impuestas tanto en la normatividad como en la regulación vigente".

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

Fecha de inicio: 21 de enero de 2019

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

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: En septiembre de 2018 se publicó para discusión sectorial el documento de formulación del problema. Dentro de este documento se planteó como problema la "Alta concentración en el servicio de giros postales nacionales (GPN)". De acuerdo con el problema planteado, actualmente se están desarrollando dos consultorías que buscan i) Desarrollar un modelo de costos para el sector postal que permita calcular los valores en los que incurre una empresa eficiente en la prestación de los servicios postales (CONTRATO No. CRC 095 de 2019) y ii) Adelantar un análisis integral de las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales. (CONTRATO No. CRC 096 de 2019).

Nombre del proyecto: *Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión*

Fecha de inicio: 28 de enero de 2019

Objetivo: Revisar el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: Es importante mencionar que este proyecto es el primero de una serie de iniciativas que planteó el regulador a través del documento "Política Regulatoria para Acceso e Interconexión", con el fin tener un régimen de acceso e interconexión acorde a las necesidades del ecosistema TIC. En esa medida lo primero que se tuvo que establecer fue el alcance del proyecto regulatorio, entendiendo que dicho proyecto no es el único esfuerzo de la Comisión por mantener los principios básicos de entendimiento actualizados para la eficiente interacción de los agentes en el ecosistema.

Así entonces, se estableció que la revisión del Régimen se centrará en los siguientes cinco capítulos: Régimen de Acceso, Uso e Interconexión (capítulo I); Condiciones de Acceso por parte de proveedores de Contenidos y Aplicaciones (capítulo II); Reglas sobre cargos de acceso y uso a redes fijas y móviles (capítulo III); Condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (capítulo VII); y Operación Móvil Virtual (capítulo XVI).

Teniendo en cuenta el alcance del proyecto, se formuló el siguiente problema: “El Régimen de Acceso e Interconexión existente no responde a las necesidades actuales de interacción entre los agentes”. En ese orden de ideas, las principales causas identificadas de dicho problema fueron: surgimiento de nuevos actores en la cadena de valor y nuevos modelos de negocio; evolución tecnológica; evolución de los tipos de relación de acceso e interconexión; y divergencias entre las partes en la aplicación del Régimen.

Por último, con el fin de obtener comentarios específicos del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, por parte de los agentes interesados, se elaboró un cuestionario que fue anexado al Documento publicado.

Nombre del proyecto: *Simplificación del marco regulatorio de hurto*

Fecha de inicio: 1 febrero de 2019

Objetivo: Revisar las medidas de detección y control de dispositivos hurtados, extraviados y alterados para determinar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, para incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia de control.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: En diciembre de 2018 la CRC considerando que la simplificación de la regulación es pilar fundamental para apoyar la política sectorial, formuló la “Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC”, durante el desarrollo de ese estudio la mayoría de los agentes solicitaron revisar como primer tema las reglas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados, lo que refleja el alto interés de la industria en analizar la pertinencia de las medidas adoptadas por la Comisión.

Así las cosas, en abril de 2019 esta comisión publicó el documento de formulación de problema asociado a la necesidad de simplificar el marco regulatorio aplicable a la detección y control de dispositivos móviles reportados como extraviados o hurtados e identificados como alterados. Posteriormente esta comisión recopiló las observaciones recibidas sobre la identificación de problema, realizó mesas de trabajo para identificar alternativas regulatorias y formuló una serie de requerimientos de información que permitirán durante el primer semestre del 2020 presentar una propuesta regulatoria de simplificación que incorpore todos los elementos del Análisis de Impacto Normativo.

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

Fecha de inicio: 9 de febrero de 2018

Objetivo: Desarrollar e implementar un marco analítico formal para caracterizar y definir los mercados relevantes postales en Colombia.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Actividades realizadas: Se realizó la formulación del problema a resolver a través del proyecto regulatorio, identificando sus causas y consecuencias, y se socializó el problema con los agentes interesados. El problema identificado fue: "Los cambios en las dinámicas competitivas del sector postal hacen necesario profundizar en el conocimiento de la estructura y desempeño actual del mercado".

Se realizó la contratación del Centro Nacional de Consultoría (CNC) con el fin de obtener insumos para realizar la definición de los mercados relevantes del sector postal. Para ello, se realizaron encuestas y entrevistas a usuarios de los servicios postales. A partir de la información obtenida por CNC y por la Comisión, se realizó la definición de los mercados relevantes del sector postal.

Se definieron ocho (8) mercados relevantes relacionados con el envío de documentos y paquetes:

- i. Envíos individuales de documentos
- ii. Envíos individuales de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos
- iii. Envíos masivos
- iv. Envíos internacionales de entrada de documentos, v) Envíos internacionales de entrada de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos,
- v. Envíos internacionales de salida de documentos,
- vi. Envíos internacionales de salida de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos y
- vii. Mercado mayorista de interconexión para el envío de documentos y paquetes.

Así mismo, se identificaron tres (3) mercados relevantes relacionados con el envío de dinero:

- i. Envío de dinero de montos pequeños
- ii. Envío de dinero de montos grandes
- iii. Mercado mayorista de interconexión para el envío de dinero.

Se publicó la propuesta regulatoria y se recibieron los comentarios de los agentes interesados. Se realizó un foro con los operadores postales y otros agentes interesados, con el fin de socializar la propuesta regulatoria.

Se respondieron los comentarios recibidos a la propuesta y se realizó la publicación de la Resolución CRC 5900 de 2020, mediante la cual se definen los mercados relevantes en el sector postal.

Actos Administrativos y Publicaciones:

- Propuesta regulatoria y documento soporte “Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal”, publicados el 6 de noviembre de 2019.
- Informe Centro Nacional de Consultoría: Análisis Cualitativo, publicado el 19 de noviembre de 2019.
- Informe Centro Nacional de Consultoría: Hábitos y usos sector postal, publicado el 19 de noviembre de 2019.
- Resolución CRC 5900 de 2020 del 24 de enero de 2020 “*Por la cual se definen los mercados relevantes del sector postal y se modifican los títulos I y III de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”.

Nombre del proyecto: *Sandbox Regulatorio para la Innovación en servicios de Telecomunicaciones*

Fecha de inicio: 2 mayo 2019

Objetivo: Desarrollar un mecanismo alternativo de regulación para impulsar la innovación en servicios de telecomunicaciones. Un Sandbox Regulatorio se refiere a una flexibilización del marco regulatorio o a un conjunto limitado de exenciones regulatorias que se otorgan a un proyecto o empresa, para permitirles probar nuevos modelos de negocio con requisitos regulatorios reducidos.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: La CRC realizó un estudio de las mejores prácticas internacionales en materia de Sandbox Regulatorios y en septiembre de 2019 presentó a las múltiples partes interesadas un documento de consulta donde se plasmó la propuesta para estructurar un mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación supervisada bajo el mecanismo de Sandbox Regulatorio (SR). La CRC recibió comentarios y observaciones sobre la mencionada propuesta hasta la última semana de octubre del 2019. De noviembre 2019 a enero de 2020, la CRC realizó ajustes a la propuesta inicial y presentó un proyecto de Resolución para implementar el mencionado mecanismo regulatorio, actualmente la propuesta se encuentra en la fase de consulta sectorial y durante el primer semestre del 2020 se recibirán las primeras propuestas a desarrollar con condiciones regulatorias exceptuadas dentro del Sandbox Regulatorio.

Publicaciones:

- Documento de consulta “Sandbox Regulatorio para la innovación en conectividad, publicado el 20 de septiembre de 2019.
- proyecto “Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de telecomunicaciones” y documento soporte, publicado el 17 de enero de 2020.

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

Fecha de Inicio: 13 de mayo 2019

Objetivo: Esta iniciativa continua el monitoreo de la adopción y los efectos que los servicios OTT - Video, Mensajería, Voz - tienen en el sector de las comunicaciones tradicional iniciado en el 2019. También busca identificar las diferentes aproximaciones regulatorias a los desafíos y oportunidades que estos servicios han creado en los mercados de comunicaciones en Colombia.

Estado actual del proyecto: En Desarrollo.

Actividades realizadas: En 1T- 2019 se desarrolló un reporte con las tendencias e impactos identificados y un panorama de adopción y crecimiento de los servicios OTT en los usuarios colombianos, así como un estudio de los posibles modelos de mejora regulatoria para hacer frente a los efectos identificados. Cabe resaltar que el estudio 2019 no identificó una sustitución perfecta entre las OTT y los servicios tradicionales salvo en el componente de mensajería instantánea en el cual se identificó que el uso de mensajes de texto por aplicación tiene relación con la disminución de envío de mensajes SMS.

Posteriormente, se puso en marcha la fase 2019-2020 de la medición la cual constó de la contratación, a través de un concurso de méritos, de una empresa de estudios de mercados para realizar el levantamiento de información en los centros poblados definidos en la etapa anterior y así identificar cómo la adopción de servicios OTT impacta los mercados de comunicaciones.

Nombre del proyecto: *Digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios*

Fecha de inicio: 4 de julio de 2019

Objetivo: Promover la adopción de la digitalización de los trámites que actualmente realizan los usuarios de los servicios de comunicaciones, contenidos en el Régimen de Protección de Usuarios, con el fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y obligaciones, y permitir a las empresas prestadoras de los servicios diferenciarse entre ellas a través de un elemento dinamizador de la competencia distinto al precio o la calidad del servicio, esto es, la calidad en la atención al usuario mediante el aprovechamiento de las TIC.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: Durante el tercer trimestre de 2019 la CRC desarrolló el documento de Formulación del Problema del proyecto "Digitalización del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones", en el cual identificó que existe la siguiente problemática: los medios de atención utilizados en las interacciones entre usuarios de servicios de comunicaciones y operadores no están aprovechando en su totalidad las eficiencias de las TIC.

Una vez identificado el problema, se procedió a establecer y explicar sus causas y consecuencias. Así mismo, se determinó la magnitud del problema, se identificaron los agentes interesados y se definieron las preguntas de consulta y validación del problema, causas y consecuencias identificadas. El documento de Formulación del Problema fue publicado en la página web de la CRC para comentarios. Como

resultado, se recibieron observaciones y comentarios por parte de los siguientes agentes: Universidad Externado, Superintendencia de Industria y Comercio, TICO, CLARO, ETB, MOVISTAR y Virgin mobile.

En la actualidad se está desarrollando el documento de Planificación del Proyecto, en el cual se responden los comentarios recibidos, se definen los objetivos y metodología del proyecto, se desarrolla el análisis ex ante y se identifican los riesgos del proyecto, entre otros aspectos.

Nombre del proyecto: *Compartición de infraestructura de otros servicios*

Fecha de inicio: 2 de agosto de 2019

Objetivo: Ejecutar el mandato extendido a la CRC para que, en el marco de la facultad contenida previsto en el Numeral 5 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, expidiera en un término máximo de seis meses una nueva regulación “[c]on el fin de determinar una remuneración eficiente del uso de la infraestructura”, conforme los términos dispuestos en la ley¹.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Actividades realizadas: A efectos de atender el mandato establecido en la Ley 1978 de 2019, la CRC procedió con la identificación del sector donde se libra con mayor intensidad la compartición de infraestructura (el sector eléctrico) y, corroboró a partir de los resultados obtenidos en las mesas de trabajo y las consultas adelantadas tanto con el sector TIC como el sector energía, y otros agentes, las problemáticas más apremiantes que rodean los procesos de compartición. De la misma manera la CRC socializó con diferentes autoridades (entre ellas la CREG y el MINTIC) el contenido y alcance de la propuesta publicada.

Seguidamente, la CRC, procedió a la revisión de los valores tope por compartición de elementos pertenecientes a la Infraestructura Eléctrica, que ahora son mensuales y están definidos con base en la capacidad potencial de los elementos de infraestructura eléctrica y no, en la capacidad efectiva utilizada o uso actual que están haciendo los PRST de dicho elemento como estaba definido en la metodología prevista en la regulación precedente. Así, acorde con lo previsto en la Ley 1978 de 2019, los topes tarifarios se definieron teniendo en cuenta el número de operadores que puedan hacer uso de la infraestructura, de acuerdo con la capacidad técnica de la misma.

¹ Para la expedición de la nueva regulación sobre remuneración de dicha infraestructura, la ley dispuso que la CRC adelantara primero un estudio técnico en el que debía analizar factores tales como (i) esquemas de precios, (ii) condiciones de capacidad de cargas de los postes, (iii) capacidad física del ducto, (iv) ocupación requerida para la compartición, (v) uso que haga el propietario de la infraestructura, entre otros factores relevantes, incluyendo (vi) la definición de reglas para la división del valor de la contraprestación entre el número de operadores que puedan hacer uso de la infraestructura de acuerdo con la capacidad técnica del poste y física del ducto que defina la CRC.

La medida presentada establece nuevos toques tarifarios, con significativas reducciones, por el uso de postes, ductos y torres de la infraestructura del sector de energía eléctrica por parte de proveedores de redes y servicios de comunicaciones. Con la reducción de los toques tarifarios -en algunos casos de hasta del 74% por elemento compartido-, se espera que se motive a los operadores de comunicaciones, entre ellos la industria local (pequeña y mediana) y los operadores comunitarios, para desplegar sus redes de una manera más rápida y eficiente, aumentando la cobertura y penetración de los servicios de telecomunicaciones en el país, facilitando el despliegue de la última milla y llevando servicios de comunicaciones de calidad a zonas rurales y apartadas de Colombia.

Adicionalmente, la CRC incorporó como causal para la suspensión del acceso y el desmonte de elementos de las redes de telecomunicaciones que estén apoyados en la infraestructura eléctrica, la no transferencia oportuna de los pagos asociados por concepto de compartición.

Igualmente, se reiteró la importancia de la marcación de los elementos de las redes de telecomunicaciones por parte de los PRST, de tal manera que el proveedor de infraestructura podrá retirar los elementos y/o equipos instalados y apoyados directamente en la infraestructura eléctrica que no se encuentren marcados o que se encuentren en desuso.

Actos Administrativos y Publicaciones:

- Propuesta regulatoria "Por la cual se modifican algunas condiciones de acceso, uso y remuneración para la utilización de la infraestructura del sector de energía eléctrica en el despliegue de redes y/o la prestación de servicios de telecomunicaciones, y documento soporte, publicada el 31 de octubre de 2019.
- Resolución CRC 5890 de 2020 *"Por medio de la cual se da cumplimiento a lo previsto en el Numeral 5 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, se modifican algunas condiciones de acceso, uso y remuneración para la utilización de la infraestructura del sector de energía eléctrica en el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones contenidas en el Capítulo 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones"*.

Nombre del proyecto: *Revisión de los criterios para la prestación del Servicio Postal Universal*

Fecha de inicio: 20 de agosto de 2019

Objetivo: Determinar los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios asociados al Servicio Postal Universal.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: Revisión y análisis del estado del arte del Servicio Postal Universal a nivel internacional, teniendo en consideración lo establecido por la Unión Postal Universal – UPU (de la que

Colombia hace parte, formalmente para la organización, desde el 1 de julio de 1881) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP (desde 1838). El análisis profundo del Servicio Postal Universal en Colombia hasta la actualidad, teniendo en consideración la regulación expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al respecto, hasta la expedición de la Ley 1978 del 25 de julio de 2019, a través de la cual se otorga la función de definición de los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios asociados al Servicio Postal Universal; todo lo cual incluye el análisis de la operación de Servicios Postales Nacionales, actual Operador Postal Oficial o concesionario del servicio de correo para Colombia. Estudio internacional de la definición de los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios asociados al Servicio Postal Universal.

Nombre del proyecto: *Implementación Comité Técnico de Seguimiento de Numeración - CTSN*

Fecha de Inicio: 3 de septiembre de 2019

Objetivo: Coordinar y hacer seguimiento al plan de migración de que trata el artículo 13 de la Resolución CRC 5826 de 2019, en lo que tiene que ver con los cambios introducidos por dicha norma a los planes nacionales de numeración y marcación, así como facilitar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST y buscar modelos eficientes para la implementación de las medidas regulatorias, de tal forma que permitan el máximo aprovechamiento de los recursos requeridos.

Estado actual del proyecto: En desarrollo.

Actividades realizadas:

1. Constitución del CTSN: El 3 de septiembre de 2019 se convocó a todos los PRST llamados a cumplir las obligaciones establecidas en la Resolución CRC 5826 de 2019, con el fin de dar inicio formal a las actividades del CTSN a través de la constitución de dicho comité, así como a las mesas de trabajo de implementación de redes y divulgación enfocadas en generar espacios no formales de dialogo y acercamiento técnico.
2. Mesa de trabajo de divulgación 1: El 18 de septiembre de 2019 se llevó a cabo la primera mesa de trabajo de divulgación, orientada a definir los parámetros generales de la estrategia de publicidad y educación a los usuarios en cuanto a las medidas adoptadas, bajo un enfoque de articulación de esfuerzos entre la industria y el gobierno.
3. Mesa de trabajo de redes 1: El 17 de octubre de 2019 se llevó a cabo la primera mesa de trabajo de implementación de redes, la cual fue enfocada en la definición y análisis de los diferentes hitos técnicos a tener en cuenta dentro del plan de migración para garantizar una transición articulada entre todos los PRST.
4. Sesión 2 del CTSN: El 16 de diciembre de 2019 se llevó a cabo la segunda sesión del comité técnico de seguimiento de numeración, la cual tuvo por objeto, por un lado, socializar los diferentes planes de divulgación estructurados por los PRST para poder lograr su articulación

con los esfuerzos que la CRC adelanta sobre la materia y de esa manera lograr un mensaje unificado para los usuarios y la población en general; y por otro lado, la socialización y discusión de diferentes temas técnicos identificados dentro de las diferentes etapas de migración definidas.

5. Avance en la estructuración del plan de divulgación general: Durante el 2019 se sostuvieron reuniones con agencias de publicidad enfocadas a definir los diferentes elementos a ser tenidos en cuenta dentro de los planes de publicidad y educación a los usuarios de los servicios de telefonía del país, con el fin de generar los insumos necesarios para dimensionar las actividades asociadas y obtener las cotizaciones necesarias para adelantar la contratación de esos servicios.

Nombre del proyecto: *Precisiones RITEL*

Fecha de inicio: 1 de octubre 2019

Objetivo: Posterior a la expedición del RITEL (Res. CRC 5405) se inició un proceso de capacitación y divulgación dirigido a los diferentes grupos de valor que participaron en el diseño de la norma a través del espacio de participación, así como a diferentes entidades que de alguna u otra forma son las encargadas de la implementación de la medida regulatoria. Los anteriores espacios de trabajo evidenciaron algunas necesidades de los diferentes sectores interesados.

Estado actual del proyecto: En desarrollo

Actividades realizadas: Dentro del proceso de capacitación y divulgación, fueron presentados por los agentes interesados algunos comentarios y observaciones con miras a tener claridad en la manera de implementar y dar cumplimiento al RITEL. Es así como, con ocasión de dichas observaciones, la CRC ha evidenciado la conveniencia de realizar algunas modificaciones a la Resolución, en aras de generar claridad respecto de su alcance, razón por la cual se adelanta el presente proceso regulatorio de carácter general en los términos dispuestos en el Decreto 1078 de 2015.

Publicaciones:

- Propuesta regulatoria "Por la cual se modifican algunas disposiciones del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones y documento soporte, publicado el 23 de diciembre de 2019.

Nombre del proyecto: *Actualización del Régimen de Protección a Usuarios*

Fecha de inicio: 1 de noviembre de 2019

Objetivo: Por cuenta de la redistribución de funciones provocada por la modificación del diseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, se hace necesario que el RPU acoja los cambios normativos en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y del órgano encargado de ejercer la función de supervisión, vigilancia y control.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Actividades realizadas: Se identificaron aquellas disposiciones que conforme a las nuevas competencias asignadas a la CRC, y a otras entidades, debían ser adecuadas, tales como referencias a la Ley 1507 de 2012, a la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV- hoy en liquidación, analizar el fenómeno de Silencio Administrativo Positivo en materia de televisión, así mismo validar la extensión que realizó la Ley 1978 de 2019 respecto de que todos los efectos de la Ley, para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluye la provisión de redes y servicios de televisión, reemplazando la referencia de telefonía y/o internet por el de comunicaciones.

Luego de los comentarios del sector, se elaboró el documento de respuestas aceptando algunos comentarios, y justificando de manera clara el rechazo de algunos.

Actos Administrativos y Publicaciones

- propuesta regulatoria del proyecto "Actualización del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones" y documento soporte, publicados el 20 de diciembre de 2019.
- Resolución 5930 de 2020, "Por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones".

Otras Actividades Misionales de la CRC

De otra parte, dentro de las demás actividades misionales realizadas durante dicho periodo, se pueden resaltar las siguientes:

Estudio Condiciones de prestación de Internet en San Andrés

Esta iniciativa busca estudiar las condiciones de la prestación de servicio de Internet fijo en la Isla de San Andrés, incluyendo el mercado mayorista y el minorista

Con el fin de actualizar el estudio realizado por la Comisión en el año 2017, "*Análisis del mercado de Internet fijo en San Andrés*", se presentó ante el Comité de Expertos del 8 de febrero de 2019 el alcance del estudio a realizar. Así mismo, en Sesión de Comisión se presentó el objetivo del estudio, así como también la necesidad de revisar el estado actual no solo de la demanda minorista sino también de la demanda de capacidad del cable submarino por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que operan en la Isla.

Es importante mencionar, que la primera parte del estudio se basó en la elaboración de los antecedentes, incluyendo la estructuración del proyecto que derivó en la suscripción del Contrato de Fomento 331 de 2009 que el Fondo de Comunicaciones celebró con la empresa Energía Integral Andina para la construcción y operación del cable submarino con dos cabezas, una en Tolú y la otra en la Isla

de San Andrés. Adicionalmente, en el capítulo de antecedentes se incorporó una sección en donde se explican los argumentos investigados en la actuación de carácter particular y concreto que terminó con la expedición de la Resolución CRC 3776 de 2012 y su respectivo recurso, Resolución CRC 4105 de 2013.

Posteriormente, se realizó una revisión de los entregables del monitoreo implementado por la Comisión y que surgió de las Resoluciones anteriormente citadas. De dicha revisión, surgieron algunas dudas relacionadas con el flujo de caja de la empresa, así como el informe del plan de negocio del cable submarino. Por lo anterior, se le solicitó a Energía Integral Andina, algunas aclaraciones relacionadas con los informes del monitoreo, información que sirvió de insumo para la actualización del modelo financiero del cable, y del cual se obtuvieron conclusiones relacionadas con los costos de operación del cable y la consistencia del modelo de negocio.

Finalmente, el lunes 23 de diciembre del año 2019, se le presentó a los comisionados el informe de los principales hallazgos.

Estudio de Roaming Internacional

El propósito de esta iniciativa es Apoyar técnicamente la intención de reducir los precios del roaming internacional en los países miembros de la CAN y de la Alianza del Pacífico y acuerdos bilaterales.

Con relación a la Comunidad Andina de Naciones, - CAN, se han realizado las siguientes actividades:

- El 14 de mayo de 2019 el Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones presenta el texto final del proyecto de Decisión para la reducción de los precios del roaming internacional, el cual Colombia solicita divulgar a sus agentes interesados
- El 9 de agosto de 2019, una vez levantada la reserva sobre algunos documentos, la CRC inicia las mesas de trabajo con los operadores y el 13 de agosto la Comisión realiza un foro abierto a la ciudadanía en general para presentar el texto de propuesta de Decisión y su documento soporte para la intervención del roaming internacional en la CAN.
- El 9 de septiembre de 2019 inicia la discusión, a nivel de reguladores de los países miembros, de una nueva propuesta que recoge los comentarios presentados por los operadores y por las autoridades competentes en el sector TIC de los países miembros.
- El 5 de febrero de 2020 finaliza la discusión a nivel de reguladores y se logra llegar a un consenso técnico sobre el texto de propuesta de Decisión.
- El martes 11 de febrero la CRC le presenta a ASOMÓVIL y a Avantel (únicos operadores que prestan roaming internacional actualmente) la nueva propuesta de Decisión.
- El miércoles 19 de febrero de 2020 se lleva a cabo la firma de la Decisión sobre roaming internacional.

Respecto a la Alianza del Pacífico se han desarrollado las siguientes actividades:

- Durante el 2019 se estuvo discutiendo la hoja de ruta y los términos de referencia para la contratación de un consultor que lleve a cabo el estudio del roaming internacional en la Alianza del Pacífico y haga recomendaciones sobre el mecanismo más idóneo para su reducción. Finalmente, el 21 de octubre de 2019 se contrató a la firma Blue Note para llevar a cabo el mencionado estudio.
- El 31 de octubre de 2019 se recibe el primer entregable del consultor para su revisión y aprobación.
- El 30 de enero se llevó a cabo una reunión con el MinTIC para discutir los avances en CAN y Alianza del Pacífico, se solicita hacer otro si al contrato con Blue Note dado la demora en la entrega por parte del Grupo de Agenda Digital en la entrega del requerimiento elevado por el consultor a las autoridades de telecomunicaciones de los países miembros.
- El 3 de febrero de 2020 se recibe el segundo entregable del consultor para su revisión.

Promoción de reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional

Busca 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.

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. Se han emitido conceptos dirigidos a diferentes municipios, y se han reiterado conceptos previamente para Chía, Cajicá (Cundinamarca), y Cúcuta (Norte de Santander) en los cuales persisten las barreras antes identificadas por la Comisión.

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

Adicionalmente, con el artículo 309 de la LEY 1955 DE 2019 (PND 2018-2022), se definió que los entes territoriales que demuestren a la CRC la remoción de barreras al despliegue de infraestructura serán beneficiados dentro de los incluyéndolos en el listado de potenciales candidatos a ser beneficiados con las obligaciones de hacer.

En virtud de esto, fue expedida la Circular 126 de 2019 que recoge los lineamientos paso a paso para solicitud de conceptos y acreditación de eliminación de barreras normativas.

De otro lado, se colaboró con la CCIT para la estructuración de los foros VIC para ciudades inteligentes que fueron desarrollados en el segundo semestre de 2019. Se participó en los foros de Barranquilla, Medellín y Bogotá.

Finalmente, MINTIC, DNP, CRC, ANE y gremios privados suscribieron la denominada "Alianza por la Conectividad" el pasado 19 de diciembre de 2019, para aunar esfuerzos que permitan promover el despliegue de infraestructura de redes TIC y brindar mejores condiciones de conectividad a los ciudadanos. Las actividades asociadas serán ejecutadas en el año 2020.

- Apropiar los procesos para despliegue de infraestructura de telecomunicaciones por parte de las comunidades locales.
- Eliminar restricciones al despliegue de Infraestructura en la normativa local.

Estrategia de divulgación del Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones -RITEL

Busca adelantar acciones coordinadas con los agentes involucrados en la adopción del nuevo reglamento de redes internas de telecomunicaciones, así como actividades que permitan disminuir las barreras cognitivas de aproximación al RITEL.

En junio de 2018 se expidió la Resolución CRC 5405 de 2018 "Por la cual se modifica la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO VIII y el Anexo 8.1 del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016" que contiene los requisitos de diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal y actualizó el reglamento previamente adoptado por la Resolución CRC 4262 de 2013, que había aplazado su entrada en vigencia.

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

En el segundo semestre de 2019 se participó en la Jornada nacional regulatoria y normativa del sector Eléctrico 2019-CIDET- los días 26 y 27 de septiembre de 2019, con la conferencia sobre el Reglamento

de Redes Internas de Telecomunicaciones - RITEL, y la participación en el panel ¿Cómo se articulan los diferentes Reglamentos y Resoluciones y que impacto tienen?

Fue expedida la Circular 123 de junio de 2019 para dar mayor claridad al ámbito de aplicación y a las condiciones que exceptúan a los proyectos de vivienda horizontal de la exigencia del RITEL.

Conocimiento: Se diseñó e implementó el micrositio RITEL, el cual contiene Preguntas frecuentes de alcance y aplicación del reglamento, manual, información de oferta de cursos, webinar y lista de profesionales certificados para el período de transición.

<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/implementacion-reglamento-redes-internas-telecomunicaciones>

Se desarrolló un curso de capacitación a los agentes interesados del sector construcción y diseño, celebrado los días 4 y 5 de diciembre para desarrollar ejercicios prácticos que permitan aclarar dudas sobre la implementación y desarrollo de diseños concernientes al reglamento.

Después de su publicación se mantiene en constante monitoreo el avance de la implementación del reglamento y conservando mediante una mesa técnica la comunicación con las partes interesadas. De ahí, y como desarrollo constante del ejercicio regulatorio se inició un proceso de precisiones a la resolución 5405 buscando hacer más claro el proceso de implementación de la norma y la adopción por parte de los certificadores. <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/ampliado-el-plazo-para-comentarios-a-la-propuesta-regulatoria-precisiones-a-la-resoluci-n-5405-ritel>

Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios

Tiene como objetivo brindar información y capacitación a grupos de interés identificados, en aras de mejorar la relación operador- usuario mediante la debida aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual entró en vigencia el 1º de enero de 2018.

A nivel de generación de conocimiento, en el 2019 se realizó la actualización del micrositio web www.comunicadoscomo.es.gov.co con contenido tipo caso de las problemáticas más recurrentes evidenciadas en las quejas de los usuarios. De igual forma, se incluyeron nuevos banners y mensajes en redes sociales que fueron puestos a disposición de los PRST de manera mensual para su parrilla de contenidos.

De igual forma, se incluyeron nuevos banners y mensajes para redes sociales que fueron puestos a disposición a ciento cincuenta (150) Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), con el fin de ser difundidos mensualmente a través de sus canales digitales.



Imagen 1. Banner micrositio Comunicados Como es



Imagen 1. Banner micrositio Comunicados Como es



Imagen 2: Convocatoria para participar en el curso Comunicados Como Es



Imagen 3. Uso de piezas y mensajes elaborados por la CRC en las redes de los PRST

Para continuar con la estrategia de contacto directo con la ciudadanía a nivel nacional se suscribió un nuevo convenio interinstitucional entre la CRC y la SIC en el mes de marzo de 2019, que incluye la atención presencial en la "Ruta del Consumidor" y las Casas del Consumidor, así como talleres formativos para el personal de la SIC.

Teniendo en cuenta las acciones en relacionamiento con los diferentes convenios a nivel formativo durante el 2019 se adelantaron:

- 21 talleres personalizados con diferentes operadores como: Suma, Avantel, Flash, Telefónica, DirecTV, Claro, TIGO y la agremiación NAISP.
- Atención y asesoría a usuarios en 118 rutas (municipios y localidades de Bogotá) a través del acompañamiento al Bus de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 25 talleres personalizados a funcionarios y usuarios de las Casas del Consumidor a nivel nacional.
- Asistencia a 5 Ferias Nacional de Servicio Civil.
- 3 encuentros con operadores comunitarios.
- Otros actores sector TIC (MinTIC y SIC) 3 talleres personalizados

La CRC continuará en el 2020 ejecutando actividades relacionadas con esta temática de manera que se empodere a los usuarios en el ejercicio de sus derechos y conozcan sus deberes.

Apoyo interinstitucional en temas de seguridad

La CRC ha contribuido con la adopción de medidas y el apoyo y asesoría técnica especializada a otras Entidades y autoridades en temas relacionados con la seguridad pública así:

- i)** Seguridad Digital (Actividad Continua): Se realizó acompañamiento al MinTIC para la elaboración y presentación del Plan de Protección de Infraestructura Críticas del sector, se participó activamente en las mesas de trabajo base para la elaboración del nuevo CONPES de Seguridad Digital el cual apoyará la Política Nacional de Seguridad Digital del país en casos de ciberataques. A nivel internacional se remitieron comentarios a la OECD sobre los lineamientos de seguridad para actividades críticas.
- ii)** Interceptación de comunicaciones y búsquedas selectivas en bases de datos de información de usuarios de telefonía móvil: Se ha brindado asesoría y apoyo técnico especializado a la Policía y la Fiscalía frente a capacidad de interceptación de comunicaciones realizadas utilizando Roaming Automático Nacional. Se acompañaron mesas de trabajo con la DIJIN sobre la Resolución DIJIN 245 que derogó la Resolución 0912 relativa a la entrega de información de PRSTM a DIJIN.
- iii)** Participación en el PMU (Puesto de Mando Unificado) para la prevención y detección de amenazas cibernéticas en la jornada de paro nacional en el 4T del año 2019.
- iv)** Asistencia a la 2ª Sesión del Comité Nacional de Seguridad Nacional convocado por la Consejería Presidencial para Asuntos Económicos y Transformación Digital de la Presidencia de la República.

- v) Trabajo en conjunto con colCERT (Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia) en la gestión de conocimiento de nuevas formas de ciberataques y vulnerabilidades en el sector TIC

Portal de intercambio de datos - Post[data]

En el año 2018 la CRC puso a disposición del público la plataforma de intercambio de datos Post[data], que puede ser consultada en el sitio www.postdata.gov.co. Post[data] fue diseñada con el propósito de reducir carencias de información, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de ésta.

Como parte de su actividad regulatoria, la Comisión recolecta datos y produce información referente a los servicios de comunicaciones (TIC, TV y Postal), y al seguimiento a temas como el avance de medidas adoptadas por la CRC, entre otros; sin embargo, y hasta hoy, esta información no siempre resultaba de fácil acceso.

Para facilitar dicho acceso, la CRC diseñó una plataforma en la que además de obtener la información, los usuarios podrán opinar y aportar para la creación de nuevos contenidos calificando y enviando sus comentarios sobre cada conjunto de datos o informe publicado. Además, cada vez que se publique un nuevo contenido o se abra un foro de discusión, la CRC notificará a los usuarios.

Durante el año 2019 se realizaron las siguientes publicaciones:

- **Medición de Calidad de Servicios de voz y datos Móviles 2018:** Resultados de la Medición de Calidad para el servicio de voz y datos a través de redes móviles, la cual fue realizada en 10 ciudades (Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Manizales, Medellín, Neiva, Popayán, Quibdó, Santa Marta y Tunja) para los periodos comprendidos entre el año 2016 a 2018.
- **Medición de Calidad de Servicios de Datos Fijos 2018:** Resultados de la Medición de Calidad para el servicio de datos a través de redes fijas, la cual fue realizada en 4 ciudades (Bogotá, Cali, Cúcuta y Medellín) para los periodos comprendidos entre el año 2016 a 2018.
- **Medición de indicadores de calidad postal:** Medición de Calidad para los servicios postales de mensajería expresa y giros postales nacionales, a partir de la información reportada de manera periódica por los operadores postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

- **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2018:** Reporte donde se destacan las tendencias mundiales de los sectores TIC y Postal, así como su evolución en el país durante los últimos años (2015-2019). Se presenta la evolución del número de líneas, accesos y conexiones, el tráfico, los ingresos y las participaciones de los operadores, entre otras variables, para los servicios TIC. Igualmente, se presentan los principales indicadores de los servicios del sector Postal, entre ellos, el número de envíos, los ingresos asociados, la participación de los operadores y la presencia de dichos actores en las diferentes regiones del país.
- **El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia:** es un estudio que muestra una radiografía del uso de plataformas para la prestación de servicios de telefonía, mensajería y televisión en Colombia. El análisis comprende la evaluación del mercado audiovisual, de mensajería y de voz móvil, comparados con los servicios Over-the-Top (OTT), dando a conocer las cifras de penetración de plataformas en línea como Netflix y WhatsApp, entre otros.

Adicionalmente, Post[data] es utilizado a nivel interno como fuente de consulta de información los mercados de comunicaciones (ingresos, suscriptores y tráficos de los servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, y televisión por suscripción), roaming automático nacional, entre otros conjuntos de datos.

Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2018

En el mes de agosto de 2019 se publicó el Reporte anual de Industria TIC y Postal, el cual tiene como objetivo empoderar a los agentes del ecosistema digital a través de la provisión de información y análisis relacionados, que faciliten la toma de decisiones y permitan profundizar en el conocimiento de estos sectores. El reporte contiene los indicadores de los sectores TIC y Postal para el 2018, e incluye información sobre la evolución en aspectos de mercado de los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, acceso a Internet, televisión y sector postal, tendencias de las telecomunicaciones en el país, y aspectos macroeconómicos y análisis detallado de la industria. El reporte puede ser descargado en el siguiente enlace:

<https://www.crcom.gov.co/uploads/images/noticia/REPORTE%20DE%20INDUSTRIA%20final%20DEFINITIVA.pdf>

En esta nueva versión del Reporte de Industria las secciones cuentan con una lista de hechos destacados que buscan brindar al lector un instrumento rápido y conciso de los sucesos más importantes de la industria en el año 2018.

Adicionalmente, para este nuevo reporte se elaboró una versión interactiva, la cual está disponible en la plataforma de intercambio de datos de la entidad Post[data] (www.postdata.gov.co) y permite a los lectores consultar y explorar la información empleada para construir este reporte.

Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados

Una de las principales fuentes de información para el quehacer regulatorio de la CRC es el Régimen de Reporte de Información Periódica. A través de dicho Régimen, esta Comisión recolecta información relacionada con los mercados y la calidad de los servicios de comunicaciones y postales, así como otra información relevante para el cumplimiento sus funciones.

A través de esta actividad, la CRC verifica la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analiza dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes servicios en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.

Durante el año 2019, se adelantaron los siguientes monitoreos de información

- **Mercados TIC**, en el cual se verificó la información de ingresos, suscriptores y tráfico de los servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, y televisión por suscripción. Se ha adelantado la depuración de la información para el periodo 2012-2017, así como el cálculo de los indicadores de concentración y otras tendencias generales para la mayoría de los mercados. Se cuenta con un archivo de consulta disponible para toda la Entidad, en el cual además de las cifras se pueden identificar hechos relevantes para cada uno de los trimestres de análisis y notas aclaratorias de la información reportada por los PRST.
- **Mercados Postal**, en el cual se verificó la información de ingresos y envíos los servicios de correo, mensajería expresa y giros.
- **Roaming Automático Nacional -RAN-**, en el cual se verificó la información de tráfico de este servicio. Se tiene disponible a información desde enero de 2018, en el caso de aquella reportada por lo proveedores que prestan esta instalación esencial. En caso de la información reportada por los operadores que utilizan RAN, está disponible desde el tercer trimestre de 2014.
- **Calidad Postal**, en el cual se verificó la información de los indicadores de calidad de los servicios de mensajería expresa y giros.

- **Usuarios TIC**, en el cual se verificó la información de quejas y recursos de los servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, y televisión por suscripción.

La información resultante de estas actividades de monitoreo alimenta las diferentes actividades regulatorias adelantadas por la CRC. Así mismo, las diferentes publicaciones realizadas están disponibles para los agentes interesados en nuestra plataforma de intercambio de datos Post[data] (www.postdata.gov.co).

Mediciones de Calidad como dimensión de la competencia

En línea con este eje estratégico de calidad de los servicios, la CRC planteó esta iniciativa para dar continuidad a las actividades que ya se venían adelantando en materia de mediciones de calidad de experiencia en los servicios móviles (voz y datos) e Internet fijo, así como de las encuestas realizadas a los usuarios sobre la percepción de la calidad de los servicios de comunicaciones, con el fin de que proveer a los diferentes agentes de información relevante, objetiva, en contexto y en el momento adecuado, de modo que se incentiven acciones de mejora cuando estas tengan lugar. Las diferentes publicaciones realizadas en esta materia se encuentran en nuestra plataforma de intercambio de datos Post[data] (www.postdata.gov.co), disponible para consulta de todos los agentes interesados y grupos de valor del sector

- **Mediciones de calidad de experiencia (QoE):** En el mes de diciembre del año 2016 la CRC expidió la Resolución CRC 5078 "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones". En la citada resolución se estableció que la CRC realizará mediciones comparativas de calidad (benchmarking) para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles y redes fijas, orientadas a reflejar la experiencia objetiva desde el punto de vista de los usuarios, con el propósito de entregar al usuario información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones contratados, y que dichas mediciones serán publicadas periódicamente en la página Web de la Entidad.

Con base en esto, desde ese momento la Comisión viene realizando mediciones de calidad de la experiencia para servicios fijos y móviles en varias ciudades del país.

Los resultados obtenidos para el año 2018 evidenciaron una notable mejora de la calidad de los servicios móviles y un aumento en las velocidades de descarga del servicio de Internet fijo, siendo Bogotá la ciudad que registra el mayor promedio de velocidad. Así mismo, queda demostrado que estas mediciones aportan al mejoramiento de la calidad del servicio, puesto que han motivado a los

operadores a adelantar esfuerzos adicionales para mejorar la experiencia de sus clientes al momento de consumir los servicios

Esta información está disponible para los agentes interesados en nuestra plataforma de intercambio de datos Post[data] (www.postdata.gov.co)

Para el año 2019, se realizaron mediciones en 4 ciudades para servicios fijos (Bogotá, Medellín, Cali y Cúcuta) y 10 ciudades para servicios móviles (Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cúcuta, Tunja, Manizales, Popayán, Quibdó, Neiva, Santa Marta)

Los resultados de esta medición serán publicados para conocimiento de todos los interesados en el primer trimestre de 2020.

- **Medición de percepción de calidad:** desde el año 2013 la CRC ha adelantado procesos de contratación a través de la modalidad de Concurso de Méritos, los cuales han tenido como objetivo contratar los servicios de consultoría para el levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos, con el fin de medir el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e internet, así como del servicio de televisión (televisión por suscripción y televisión abierta).

Como parte de la metodología definida para realizar las mediciones de percepción, esta Comisión reestructuró en el 2019 el instrumento de medición, agregando módulos que buscan agregar valor y entender cómo, tanto la demografía como diferentes atributos, afectan la percepción de calidad. Esto con el fin de entender los canales de transmisión a través de los cuales la percepción del usuario puede ser mejorada.

Para esto la encuesta se realizó de forma presencial y la muestra se estructura bajo un marco de representatividad nacional, a través de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Pasto, Manizales, Neiva, Villavicencio y Montería, incluyendo además Quibdó, Leticia y San Andrés, donde la encuesta se realiza a los usuarios de los operadores de mayor representación en el mercado.

Los resultados de esta medición serán publicados para conocimiento de todos los interesados en el primer trimestre de 2020.

- **Mediciones de calidad de servicios de los operadores (QoS):** esta actividad consiste en la revisión y verificación de la información de los indicadores de calidad reportados por los proveedores

de redes y servicios de telecomunicaciones para los servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, y televisión por suscripción.

Actualización de valores de remuneración regulados

La CRC actualiza de manera periódica los valores de remuneración que está definidos en la regulación vigente, y realiza su publicación para consulta de todos los interesados:

Para servicios de comunicaciones, se realizó la actualización de los siguientes valores, con base en las metodologías definidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

- Cargos de acceso a redes fijas - voz
- Cargos de acceso a redes móviles - voz y SMS
- Cargos de acceso a redes de TPBCLE - voz
- Tarifa fijo - móvil
- Instalación esencial de facturación, distribución y recaudo
- Instalación esencial de roaming automático nacional
- Valores tope de remuneración por la compartición de infraestructura eléctrica para la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o televisión
- Valores tope mensuales de remuneración por la compartición de infraestructura de postes y ductos utilizados en la prestación de servicios de telecomunicaciones, televisión o radiodifusión sonora.

Para los servicios postales, se realizó la actualización de los siguientes valores, con base en las metodologías definidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

- Tarifa mínima para servicios de mensajería expresa masiva
- Valor de interconexión entre operadores para servicios de mensajería expresa masiva.

Esta información está disponible para los agentes interesados en la página web de la CRC (www.crcm.gov.co) y puede ser accedida de manera directa a través del siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/valores-regulados>.

Participación en Comités Sectoriales

La CRC adelantó las siguientes actividades relacionadas con indicadores e información estadística en 2019:

- La CRC participó en las reuniones llevadas a cabo por el Comité de Estadística e Indicadores TIC (CEITIC), liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). En este comité se presentan los resultados de los estudios, mediciones y ejercicios desarrollados por las entidades del sector TIC.

- La CRC participó en los comités externos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), relacionados con estadísticas e indicadores TIC. Entre ellos, el comité de indicadores básicos de TIC en hogares. También se participó en la mesa de trabajo adelantada por el DANE para la revisión de los objetivos, marco conceptual, y capítulos del cuestionario de recolección de información del Censo Económico que se tiene proyectado realizar en el año 2021. Así mismo, se vienen realizando mesas técnicas de trabajo con dicha Entidad para la construcción de un índice de precios de telecomunicaciones para Colombia.
- La CRC apoyó a MINTIC con la revisión técnica de los boletines trimestrales TIC y Postal, así como en la definición e implementación de las reglas de validación a utilizar en la revisión de la calidad de la información de los formatos utilizados en estos boletines. Adicionalmente, esta Comisión apoyó en la estructuración del primer Boletín Semestral de Sociedad Digital, acompañando en la revisión de indicadores y compartiendo la experiencia de la CRC en el desarrollo de la Metodología para la Medición de la Economía Digital, que publicó en 2018.
- También se apoyó al Ministerio TIC en la revisión de las obligaciones de reporte información periódica que está proyectando para los servicios de televisión cerrada y giros postales.
- Adicionalmente, la CRC cooperó con entes internacionales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Instituto de Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) en el suministro de información y el diligenciamiento de encuestas y cuestionarios, los cuales están relacionados con indicadores de los servicios de telecomunicaciones en el país.
- Adicionalmente, la CRC cooperó con entes internacionales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Instituto de Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) en el suministro de información y el diligenciamiento de encuestas y cuestionarios, los cuales están relacionados con indicadores de los servicios de telecomunicaciones en el país.

Asesoría al Congreso de la República

La CRC realizó el seguimiento a la actividad legislativa relacionada con el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y adelantó un análisis de 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 resultaron de interés para la CRC.

En 2019, se atendieron con el Congreso de la República los siguientes temas:

- Citaciones a la CRC y al MinTIC a Debate de Control Político. Se asistió a 2 citaciones y se respondieron 5 cuestionarios de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara del Congreso de la República.

- Solicitud de Información y Derechos de Petición de Congresistas y de MinTIC. Se respondieron 14 solicitudes de Senadores y Representantes a la Cámara.
- Comentarios a Proyectos de Ley a los cuales se les hace seguimiento. Se realizaron comentarios a 10 proyectos de ley.
- Se realizó el seguimiento a 22 Proyectos de Ley relacionados con temas del Sector TIC.

Gestión Internacional y Nacional

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

Un aspecto muy importante para destacar que entre el 26 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020, fue el posicionamiento internacional de la CRC, ya que la Entidad participó en los siguientes eventos dando a conocer las medidas regulatorias expedidas y los diferentes estudios publicados:

- ✓ Política y Economía de las Telecomunicaciones/TIC, Coloquio UIT de Políticas y Economía IPEC 2019
- ✓ Seminario Internacional [REGULATEL] sobre Calidad de los Servicio de Telecomunicaciones
- ✓ LACIGF, Reunión Preparatoria para el Foro de Gobernanza de Internet
- ✓ Foro de estrategia regional de la Unión Postal Universal (UPU) para las Américas
- ✓ 9º Congreso "La Nueva Generación del Control Social Digital"
- ✓ Eventos de NAISP en Neiva, Barranquilla, Cúcuta
- ✓ FNCS en Villavicencio, Istmia
- ✓ Evento Mesa Sectorial de Telecomunicaciones
- ✓ Foro "EL CONSUMIDOR Y LOS MERCADOS EN LA ERA DE LA ECONOMÍA DIGITAL"
- ✓ Foro Ciudades VIC (Verdes, Inteligentes y Creativas) en Barranquilla, Medellín y Bogotá
- ✓ ITU Telecom World 2019
- ✓ 7º Edición del Programa "INTERTEL": Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de Entidades del Sector de Telecomunicaciones de las Américas
- ✓ 35 Reunión del CCP.I
- ✓ Edición No. 34 del Congreso Internacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)- ANDICOM 2019
- ✓ Jornada Nacional Regulatoria y Normativa del Sector Eléctrico
- ✓ Foro Internacional 4,0 el camino a la sostenibilidad y el Congreso Internacional la ruta hacia las smart cities de una gestión tradicional a una ciudad inteligente
- ✓ CENTURYLINK: 12o Foro Economía Naranja en la 4a revolución

- ✓ Seminario virtual sobre "Calidad de Atención a los usuarios de servicios de Telecomunicaciones"
- ✓ 22° Asamblea Plenaria de Regulatel
- ✓ Taller: "Hacia la Transformación Digital"
- ✓ IIC's 50th anniversary celebrations - International Regulators' Forum y Annual Conference
- ✓ Encuentro Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria
- ✓ E-commerce Summit Colombia
- ✓ Seminario "Más allá de la Ley TIC: debates y retos sobre ciberseguridad y ciudadanía digital"
- ✓ RED TV: XII Cumbre de Telecomunicaciones de Colombia - Encuentros 2019
- ✓ Workshop de alto nivel en Bogotá Telesemana
- ✓ Reunión de la International Chamber of Commerce-Commission on the Digital Economy
- ✓ El Congreso de la Televisión y las Comunicaciones "Bodas de Plata"
- ✓ XIV Congreso Iberoamericano de Regulación: "Hacia una regulación inteligente"
- ✓ XIII Congreso Jurídico de Servicios Públicos: Retos y perspectivas del sector de los servicios públicos después 25 años de la Ley 142 de 1994
- ✓ Evento anual - Federación Colombiana de Empresas de Localización, Monitoreo y Tecnologías Afines
- ✓ XIV Congreso Internacional de Electrónica, Control y Telecomunicaciones
- ✓ Foro "Avances, retos y nuevas perspectivas en la política regulatoria"
- ✓ Foro "Retos, Apuestas y Barreras que Presenta el Sector Postal en Colombia"
- ✓ Primera edición de la "Semana de Innovación y el Conocimiento- Icfes"
- ✓ Foro Colombiano de Gobernanza de Internet
- ✓ Eventos de NAISP en Popayán y Medellín
- ✓ FNSC en Tunja y Líbano
- ✓ XIII Congreso Jurídico de Servicios Públicos: "Retos y expectativas del sector de los servicios públicos después de 25 años de la Ley 142 de 1994".
- ✓ Panel de Reguladores - Analisis de Impacto Normativo Universidad de los Andes.
- ✓ Desafíos regulatorios de los nuevos modelos de negocio en la era digital. Universidad Externado.
- ✓ Congreso Nacional de Municipios. Febrero 26 de 2020, Cali

Así mismo, entre el 26 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020, la CRC organizó los siguientes eventos:

- Taller de socialización de la propuesta de la Comunidad Andina para el servicio de Roaming Internacional.
- Mesa de trabajo con grupos focales relacionada con la compartición de infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- Mesas de trabajo para la construcción de la Agenda Regulatoria 2020 – 2021

- Foro para socializar y discutir el proyecto "Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"

Seguimiento OECD

Es una actividad continua que busca hacer seguimiento a las actividades que se realizan en la OECD relacionadas con el sector TIC.

Para efectos de lo anterior, la CRC realiza un permanente monitoreo de los documentos en la base de datos de la OECD (O.N.E.) que tengan relación con el sector, así como un permanente contacto con el Comité de Política de Economía Digital para comentar los documentos que se requieran. A lo largo de este periodo, se han comentado varios documentos relacionados con el proyecto de transformación digital de la OECD Going Digital, zero rating, critical information infrastructure, measuring digital security risk management, 5G Networks, Bundled Communications price Baskets, Basket Price, emerging trends in competition for communications infrastructure and services, the going digital toolkit, review of the evolution and broadband since the OECD 2004 Recommendation, sandboxes, entre otros.

Atención a consultas, solicitudes y trámites

Durante el tercer y cuarto trimestre del 2019, la CRC atendió las siguientes solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
PQR 'S 1	4.407	3.56	2.21	3.15
PQR 'S 2	807	6.19	987	6.13
Trámite de Homologación de equipos	3.848	2.28	3.539	2.49
Trámite de Solicitud de Numeración	17	6.32	0	0
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	9	2.40	2	3.5
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	4	4.50	0	0

Tabla 1. Solicitudes y tiempo medio de respuesta segundo semestre de 2019

Ahora bien, para la evaluación de satisfacción del usuario, se realizaron encuestas teniendo como resultado una calificación promedio de 4,76 en una escala de cero (0) a cinco (5); obteniendo para cada canal de atención las siguientes calificaciones: Atención Personal: 4,85, Correo Electrónico y

Correspondencia: 4,77, y Atención Telefónica: 4,68. 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.

Ahora bien, es importante mencionar, que durante el año 2019, la CRC contó con un Centro de Contacto, que tuvo como objetivo atender el gran número de las llamadas telefónicas que ingresaron a la entidad, para poder dar al usuario asesoría en cuanto al trámite de homologación de equipos terminales móviles, poder atender las quejas y peticiones de dispositivos bloqueados por hurto, falta de registro e IMEI's duplicados, consultas referentes al Régimen de Protección a los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entre otros.

Comunicación Externa

Para el 2019, se continuó mejorando el proceso a través de una estrategia integral de comunicaciones, diseñada para abordar tres ámbitos: i) Interna ii) Externa y iii) Digital, incluyendo el diseño gráfico como elemento transversal y protagonista de las tácticas de comunicación diseñadas para los diferentes grupos de valor de la CRC.

El objetivo de la estrategia fue posicionar a la CRC como entidad de vanguardia y referencia internacional, para ello, se estructuró un plan de comunicaciones que respondió a las necesidades de información de los diferentes grupos de valor internos y externos.

La estrategia fue ajustada durante el año de acuerdo con la coyuntura de la Entidad enfocándose durante el primer semestre en la conmemoración de los 25 años y luego en el posicionamiento de la CRC como Regulador Único una vez sancionada la Ley 1978 de 2019.

Comunicados de Prensa y cápsulas Informativas

Durante el 2019, la CRC elaboró y divulgó 30 comunicados de prensa y 16 cápsulas informativas, con el propósito de dar a conocer a los usuarios y grupos de valor los diferentes avances en los temas trabajados por la entidad. El detalle de esta información puede ser consultado en la página web de la CRC, en la sección de prensa.

Comunicación Digital

Página Web:



Imagen 4. Ejemplo de comunicación digital

Durante este periodo, se continuó el trabajo para mejorar el portal institucional, de acuerdo con lo establecido en la estrategia integral de comunicaciones y considerando aspectos de diseño para mejorar su visualización general y dar cumplimiento a los criterios de accesibilidad.

Dentro de las actividades que se realizaron para la mejora de la página web de la Entidad se encuentran:

- Rediseño de botones y secciones de la página web.
- Desarrollo de Micrositios para campañas de comunicación (Landing Page Taller de Cartagena).
- Desarrollo de Micrositios para propuestas especiales (Economía Digital <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/economia-digital> , RITEL <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/implementacion-reglamento-redes-internas-telecomunicaciones>).

También, en concordancia con lo dispuesto por la estrategia de Gobierno Digital, en el portal de la CRC se publicó información específica para cada grupo de valor y se actualizó la sección de Transparencia y acceso a la información pública conforme lo estipula la Ley 1712 de 2014.

Además, en 2019, se continuó trabajando para cumplir con los criterios de la norma técnica NTC 5854, realizando un testeo de accesibilidad y usabilidad que permitió el mejoramiento de funcionalidades como el contraste, aumento y disminución de fuentes, así como la definición de títulos por orden jerárquico.

Redes Sociales:

Las Redes Sociales de la CRC hacen parte de los principales canales de comunicación con los usuarios de los servicios de comunicaciones, por lo que se dio ejecución a la estrategia de comunicación digital en la que se planteó hacer un informe de seguimiento a las interacciones generadas en cada una de las redes sociales de la Entidad (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube y SlideShare) para construir contenidos de valor e interés para la ciudadanía.

Indicador	Fórmula
KPI'S interacción Facebook	Me gusta + compartidos + comentarios + clics
KPI'S interacción Twitter	Me gusta + retuits + clics en enlaces + menciones
KPI'S interacción LinkedIn	Recomendaciones + clics
KPI'S interacción Instagram	Me gusta + comentarios
KPI'S interacción YouTube	Visualizaciones + Me gusta + comentarios + compartidos
KPI'S interacción SlideShare	Visualizaciones
KPI'S interacción @CRCresponde	Me gusta + retuits + clics en enlaces + menciones

Imagen 5. Medición de KPI'S Redes sociales

El seguimiento a las interacciones permitió mejorar la divulgación de campañas de comunicación y aprovechar los recursos de diseño gráfico para desarrollar parrillas de contenidos con temas de interés general para el ciudadano, como lo es la difusión del Régimen de Protección al Usuario de servicios de comunicaciones.



Imagen 6. Ejemplos de piezas en redes sociales

Además, de acuerdo a lo establecido en la estrategia de Comunicación Digital, se adelantó un ejercicio de comunicación activa a través de las cuentas en Twitter @CRCTeresponde y @CRCCol, y la fan page de Facebook, que ha permitido responder más de 4.500 inquietudes a través de estas redes sociales, mejorando la interacción con el ciudadano.



Imagen 7. Ejemplos de comunicación activa en redes sociales

Diseño Gráfico:

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



Imagen 8. Ejemplos de contenidos divulgados

Así mismo, se realizó el diseño de las portadas de documentos como el Estudio de Modernización de Redes y las agendas regulatorias de Comunicaciones y Contenidos Audiovisuales, apoyando también el proceso de diagramación con el propósito de mejorar su lectura y comprensión.



Imagen 11. Ejemplos de portadas de documentos publicados

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:

Resolución	Epígrafe
5847 de 2019	Por la cual se resuelve la solicitud de controversias entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S.
5848 de 2019	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S.
5864 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. en contra de la Resolución CRC 5799 de 2019, expediente No. 3000-86-41
5865 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5802 de 2019. Expediente No. 3000-86-22. Tigo-Libre
5866 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 5803 de 2019. Expediente No. 3000-86-36
5867 de 2019	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. contra la Resolución CRC 5806 de 2019
5868 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIATEL S.A.S. E.S.P. contra la Resolución CRC 5819 de 2019. Expediente Administrativo No. 3000-86-43

5869 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por HABLAME COLOMBIA S.A E.S.P. contra la Resolución CRC 5817 de 2019. Expediente No. 3000-86-26
5870 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5847 de 2019, Expediente No. 3000-86-40
5871 de 2019	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5848 de 2019, Expediente No. 3000-86-42
5885 de 2020	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A.
5886 de 2020	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 18 del 28 de febrero de 2019, expedidas por la Secretaría de Planeación de Sesquile, Cundinamarca
5887 de 2020	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. por la provisión en instalación de Roaming Automático Nacional
5888 de 2020	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S.
5889 de 2020	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias elevada por REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A. y BANCO CAJA SOCIAL S.A. respecto de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
5891 de 2020	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión directa, regida por el contrato suscrito entre GILAT COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. CELULAR S.A.
5892 de 2020	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión directa, regida por el contrato suscrito entre GILAT COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
5893 de 2020	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión directa, regida por el contrato suscrito entre GILAT COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
5894 de 2020	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión directa, regida por el contrato suscrito entre GILAT COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB
5895 de 2020	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión directa, regida por el contrato suscrito entre GILAT COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y la COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
5896 de 2020	Por la cual se resuelve una solicitud de imposición de servidumbre provisional de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional - RAN de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. en favor de VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.
5897 de 2020	Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una controversia surgida entre ARIATEL S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

Tabla 2. Actuaciones administrativas de carácter particular y concreto entre el 26 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020

Defensa Jurídica de la CRC:

La CRC adelantó la actividad de defensa jurídica de la Comisión ante los diferentes tribunales y Cortes en los siguientes procesos judiciales:

No. Proceso	PROCESOS JUDICIALES POR MEDIO DE CONTROL	Identificación del demandante	Objeto de la pretensión de litis	ESTADO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
1997-4923	Controversia contractual	Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Que se declare la nulidad del punto 2 del acta del 13 del 20 de febrero de 1995 y la nulidad de los puntos 2 y 3 del acta 14 del 11 de mayo de 1955 proferidas por la CRT.	Fallo II instancia	Intervención de la CRC sobre el escrito presentado por la ANDJE, al despacho para proveer (11/12/2019)
2001 -069	Nulidad y restablecimiento del derecho	Orbitel S.A. E.S.P.	Que se declaren responsables las entidades demandadas por no haber establecido el porcentaje de la póliza que constituyeron los operadores de larga distancia, por concepto de responsabilidad civil extracontractual.	Fallo II instancia	Registra proyecto de fallo (25/06/2019)
2003-1005	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 632 de 2003 y 756 de 2006 - (Dimensionamiento)	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (20/05/2019)
2003-391 y 2003-411 (acumulados)	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso por capacidad)	Fallo II instancia	Al despacho 13/05/19 - (pendiente de interpretación prejudicial.)
2004-173	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Empresas Públicas de Medellín EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 728 de 2003 y 825 de 2003	Fallo II instancia	Se solicita al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina información acerca del estado del trámite de interpretación prejudicial (09/10/2019)
2004-205	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresas Públicas de Medellín EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 663 de 2003 y 822 de 2003.	Fallo II instancia	Se libra oficio a la Comunidad Andina, solicitando vía electrónica la interpretación

					prejudicial (16/0720/2019)
2004-310	Nulidad y restablecimiento del derecho	Unitel S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 831 de 2003 y 913 de 2003.	Fallo II instancia	Se solicita al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina información acerca del estado del trámite de interpretación prejudicial. (09/10/2019)
2005-1152	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 1148 de 2005 y 1139 de 2005.	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (20/05/2019)
2006-215	Nulidad y restablecimiento del derecho	Telecom S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 1295 de 2005 y 1346 de 2005.	Fallo II instancia	Suspende el proceso y ordena enviar interpretación prejudicial (16/10/2019)
2006-328	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones 1305 de 2005 y 1375 de 2005.	Fallo II instancia	Cambio de Magistrado Ponente (26/11/2019)
2006-561	Acción de grupo	Claudia Esneda León Ortega y otros (Avantel)	Res 1296 de 2005. Acción de Grupo.	Etapas probatorias	Documentales aportados por las partes, se requiere al perito y se reconoce personería apoderada de Mintic. (24/11/2019)
2010-342	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Resoluciones CRC 2255 de 2009 y 2499 de 2010.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (07/02/2019)
2009-521	Nulidad simple	Comisión Nacional de Televisión	Acción de Nulidad contra la Resolución CRT 1940 de 2008 (Nulidad parcial de Reportes de información sobre IPTV)	Fallo única instancia	Despacho para fallo (22/10/2019)
2011-114	Nulidad y restablecimiento del derecho	Telefónica Móviles	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MÓVILES Y COLOMBIA MÓVIL.	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (28/10/2019)
2010-344	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2228 de 2009 y 2346 de 2010.	Fallo II instancia	El despacho envía correo electrónico al Tribunal de Justicia de la Comunidad

					Andina solicitando información del estado del trámite. (15/08/2019)
2010-343	Nulidad y restablecimiento del derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2256 de 2009 y 2497 de 2010.	Fallo II instancia	Auto suspende el proceso para interpretación (06/11/2018)
2011-00187	Reparación 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 II instancia	Al despacho para fallo (28/05/2019)
2011-0185 2014-024	Reparación 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	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (10/10/2019)
2011-184	Reparación directa	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	Fallo I instancia	Envío expediente a San Andrés (23/05/2019)
2011-182	Reparación directa	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ERT	Fallo II instancia	Despacho para fallo (03/07/2019)
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.	Fallo I instancia	Despacho para fallo (28/06/2017)

2011-186	Reparación directa	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. COLTEL.	Fallo II instancia	El despacho reconoce personería a Diana Narváez como apoderada del Mintic y lo notifica, al despacho (20/09/2019)
2012-324	Nulidad y restablecimiento del derecho	EdateL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución CRC 3534 de 2012, que modificó la Res. 1763.	Fallo I instancia	Despacho para fallo (23/10/2018)
2010-2359	Acción popular	Jorge Eduardo Vallejo Bravo	Acción popular contra COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFONICA, persigue devolución de dinero a los usuarios por concepto de servicios prestados que no fueron autorizados previamente.	Fallo II instancia	Despacho para fallo (28/06/2019)
2011-181	Reparación directa	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TIGO.	Fallo I instancia	Despacho para fallo (06/09/2019)
2013-00618	Nulidad y restablecimiento del derecho	Sistemas Satelitales de Colombia	Acción de nulidad y restablecimiento contra las Resoluciones 3857 y 3979 de 2012, que desataron un conflicto entre PRST en materia de garantías de interconexión.	Fallo II instancia	Despacho para fallo (14/12/2015)
2013-973 2014-821	Nulidad y restablecimiento del derecho	Compañía General de Inversiones S.A.S.	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (21/01/2019)
2013-190	Nulidad y restablecimiento del derecho	Edgar Emiro Rincón Duarte	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (16/05/2019)
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.	Fallo I instancia	Al despacho – Solicitud de aclaración de sentencia (07/11/2019)

2013-1582	Acción de grupo	Sandra Milena Mejía	Dilucidar si la CRC ha quebrantado o no los derechos de los usuarios de comunicaciones en general, en razón a que el día 25 de septiembre de 2013, la señal de COMCEL S.A. se vio interrumpida por un término aproximado de cuatro horas entre las 4:00 a.m y las 8:00 a.m originando perjuicios individuales para los consumidores del producto en mención.	Fallo II instancia	Presentación de alegatos de conclusión (04/12/2019)
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.	Fallo I instancia	Recurso de apelación interpuesto por la parte demandante (26/11/2019)
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.	Fallo I instancia	Presentación de alegatos de conclusión (24/07/2019)
2014-013	Nulidad simple	Pedro Leonardo Pacheco Jiménez	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	Mintic allega poder (26/09/2019)
2014-784	Acción popular	Álvaro Otolora barriga	Se solicita que se ordene por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones la inmediata expedición de un acto administrativo por medio del cual se restablezcan plenamente las obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles previstas en el artículo 1 de la Resolución 4001 de 2012 mediante la cual se ordena a construir un fondo, con los recursos allí establecidos y transferir a los usuarios a la reducción de los cargos de acceso a las redes móviles.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (27/09/2019)

2014-817	Nulidad y restablecimiento del derecho	Edatel S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4034 DE 2012 y 4073 de 2013.	(1) audiencia inicial (2) medios de impugnación	Al despacho por reparto (23/11/2018)
2014-688	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho instaurado contra las siguientes resoluciones expedidas por la comisión de regulación de comunicaciones: la 4419 de 21 de febrero de 2014; y la 4508 de 22 de mayo de 2014.	Audiencia inicial	Memoriales de reorganización empresarial presentados por Avantel (18/12/2019)
2015-138	Nulidad y restablecimiento del derecho	Colombia Móvil S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución CRC 4420 de 2014 y Resolución 4509 de 2014.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (25/10/2019)
2015-230	NULIDAD SIMPLE	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Medio de control de nulidad instaurado contra la Resolución 4458 de 14 de abril de 2014, proferida por la Comisión Regulación de Comunicaciones, por medio de la cual se modifican las resoluciones CRC 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011 y se dictan otras disposiciones.	Notificación y contestación demanda	Recurso de reposición (07/07/2015)
2015-657	Nulidad y restablecimiento del derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4511 de 2014 Y 4570 DE 2014.	Audiencia pruebas	Al despacho (31/10/2018)
2015-1321	Acción popular	Jaime Omar Jaramillo	Derechos Afectados: moralidad administrativa, defensa de patrimonio público y libre competencia.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (19/12/2017)
2013-420	Nulidad y restablecimiento del derecho	María 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.	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (20/09/2019)
2015-918/2019-007	Nulidad y restablecimiento del derecho	Colombia Móvil S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4571 de 2014 y 4624 DE 2014.	Audiencia de pruebas	Se fija fecha de audiencia de pruebas para el día 23 de enero de 2020.
2014-319	Nulidad simple	Álvaro 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	Audiencia inicial	Se aplaza audiencia inicial y se fija nueva fecha para el día 17 de enero de 2020.

			Información y de las Comunicaciones y por la CRC para el traslado de beneficios a los usuarios y a la abolición de la constitución del fondo de que trata el numeral II del artículo 1° de la Resolución 4001 de 2012 expedida por la CRC con solicitud de suspensión provisional.		
2015-2227	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4689 de 2015 y 4737 de 2015.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (23/10/2018)
2016-160	Nulidad simple	Ricardo Hoyos	Medio de control de nulidad instaurado contra la siguiente Resolución expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones: la 4776 de 28 de agosto de 2015, por medio de la cual se definen condiciones para publicidad de las ofertas en el mercado portador.	Audiencia inicial	Audiencia inicial 15 de febrero 2018 (al despacho 25/02/2019)
2013-230	Nulidad y restablecimiento del derecho	Juan Carlos Garzón	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	Fallo I instancia	Presentación de alegatos de conclusión (07/11/2019)
2016-295	Nulidad simple	RCN Televisión	Demanda presentada por RCN TELEVISIÓN S.A. Contra la Resolución CRC 4786 del 08 de septiembre de 2015, por medio de la cual se suspenden los efectos del reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones, con suspensión provisional.	Fallo única instancia	Registra proyecto de auto (21/10/2019) - cambio ponente, nuevo: Oswaldo Giraldo.
2016-823	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento. Resoluciones 4729 de 13 de mayo de 2015 y 4777 de 28 de agosto de 2015.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (16/02/2018)
2016-1355	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Nulidad y el restablecimiento del derecho. Resolución 4794 del 22 de septiembre de 2015 y la 4847 del 31 de diciembre de 2015.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (18/07/2019)
2016-271	Acción popular	Defensoría del pueblo	Vulneración derechos colectivos por la instalación de una antena de telecomunicaciones.	Fallo I instancia	Fallo I instancia (24/07/2019)
2016-1650	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4796 del 22 de septiembre de 2015 y 4849 del 31 de diciembre de 2015.	Audiencia inicial	Al despacho para resolver recurso de apelación (04/03/2019)

2016-1510	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4780 de 2015 y Resolución 4874 de 2016.	Notificación y contestación demanda	Al despacho para resolver recuso de reposición presentado por la CRC (09/08/2019)
2016-1583	Nulidad y restablecimiento del derecho	AvanteL S.A.S.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4829 del 15 de diciembre de 2015.	Fallo I instancia	Despacho para fallo (02/04/2018)
2016-1646	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4795 del 22 de septiembre de 2015 y 4848 del 31 de diciembre de 2015.	Audiencia inicial	Aplazamiento de audiencia, al despacho (07/12/2019)
2016-1317	Nulidad y restablecimiento del derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4779 del 28 de agosto de 2015.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo (23/10/2018)
2016-1356	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción Nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4792 del 22 de septiembre de 2015 y la 4845 del 31 de diciembre de 2015.	Fallo I instancia	Al despacho para fallo, vence el término de suspensión del proceso (15/07/2019)
2013-6800	Nulidad y restablecimiento del derecho	Wilson Miguel Gil Díaz	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	Audiencia inicial	Al Despacho por reparto, Impulso procesal presentado por la parte demandante (29/05/2019)
2016-1404	Nulidad y restablecimiento de derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción Nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4782 del 28 de agosto de 2015 y la 4844 del 31 de diciembre de 2015.	Fallo I instancia	Intervención de la ANDJE (19/12/2019)
2016-1679	Nulidad y restablecimiento de derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de Nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4781 del 28 de agosto de 2015.	Notificación y contestación demanda	Traslado excepciones, al despacho (15/10/2019)
2016-1446	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de Nulidad y el restablecimiento del derecho. Resolución 4793 del 22 de septiembre de 2015.	Audiencia inicial	Al despacho por reparto en el Consejo de Estado para resolver apelación (31/05/2019)
2016-286	Nulidad simple	RCN Televisión	Nulidad de la Resolución 4841 del 30 de diciembre de 2015.	Notificación y contestación demanda	Se ordena informar a la comunidad la existencia del proceso (25/11/2019)

2017-01321	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución CRC 5107 de 2017.	Audiencia de pruebas	Se envía expediente al Consejo de Estado (19/09/2019)
2017-014	Nulidad simple	Avantel S.A.S.	Resoluciones CRC 4910 y 4996 de 2016; por medio de las cuales se resuelve un conflicto y un recurso entre AVANTEL y COLOMBIA MÓVIL.	Audiencia de pruebas	Aclaración de voto del Dr. Hernando Sánchez, con relación al auto que resuelve recurso de súplica (02/12/2019)
2015-1477	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 4660 de 2014 (artículo 1 y 2) y 4690 de 2015.	Audiencia inicial	Se fija fecha para reanudación de audiencia inicial (03/12/2019)
2017-061	Nulidad simple	Comunicación Celular S.A. Comcel	Nulidad Resoluciones 4909 Y 4993 DE 2016.	Notificación y contestación demanda	Al despacho, parte demandante allega memorial en el cual descurre traslado de excepciones (17/06/2019)
2013-035	Reparación directa	Energy Electronics	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	Audiencia inicial	Al despacho para fijar fecha de continuación de audiencia (24/10/2019)
2017-1367	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 5108 DE 2016.	Notificación y contestación demanda	Incidente de nulidad presentado por la parte demandante (19/12/2019)
2017-194	Nulidad y restablecimiento del derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 5107 DE 2016.	Audiencia inicial	Aplazamiento de audiencia inicial, al despacho para fijar nueva fecha (09/09/2019)
2017-1710	Acción popular	Andrés Sanín	Vulneración derechos colectivos por las medidas de hurto implementadas.	Etapas probatorias	Al despacho (30/04/2018)
2013-119	Nulidad y restablecimiento del derecho	Liliana Bohórquez	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.	Etapas probatorias	Al despacho (22/07/2019)
2018-025	Acción popular	Defensoría del pueblo	Solicitan la construcción e instalación de una antena de Telecomunicaciones.	Etapas probatorias	Requerimiento a Mintic (09/12/2019)
2017-013	Nulidad simple	Avantel S.A.S.	Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones: la 4912 del 11 de abril de 2016; y la 4998	Audiencia inicial	Aplazamiento de audiencia inicial, al despacho para fijar

			del 11 de agosto de 2016; por medio de las cuales se resuelve un conflicto y un recurso entre AVANTEL S.A.S. Y comunicación celular S.A. Comcel S.A.		nueva fecha (15/10/2019)
2017-120	Nulidad simple	Cooperativa Multiactiva de Taxistas de Manizales	Nulidad instaurada contra el artículo 56 de la Ley 1450 del 16 de diciembre del 2011; la Resolución 3502 expedidos por la nación- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia y la Comisión de Regulación de Comunicaciones; la Ley 1753 de junio 09 del 2015 por la cual se expidió el plan nacional de desarrollo 2014- 2018.	Notificación y contestación demanda	Al despacho, solicitud de nueva fecha (09/12/2019)
2018-021	Acción popular	Álvaro Archbold Núñez	Protección del derecho colectivo al acceso a los servicios públicos, en este caso al internet y en general, al acceso de tecnologías de la información; y a que su prestación sea eficiente y oportuna.	Etapas probatoria	Propuesta de honorarios presentadas por las partes (07/08/2019)
2017-5060	Nulidad y restablecimiento de derecho	Nicolás Lezaca	Extralimitación de funciones en declarar insubsistente a un cargo de libre nombramiento y remoción.	Notificación y contestación demanda	Traslado excepciones – al despacho (20/09/2019)
2018-307	Acción popular	Personería Municipal de Vistahermosa	Solicitan la construcción e instalación de una antena de Telecomunicaciones.	Audiencia de pacto de cumplimiento	Mintic allega información requerida en la audiencia de pacto de cumplimiento (03/12/2019)
2018-146	Acción popular	Norberto Martínez y Mario Sinbaqueva Rodríguez	Solicitan la construcción e instalación de una antena de Telecomunicaciones.	Fallo II instancia	Al despacho para fallo (08/11/2019)
2018-1017	Nulidad y restablecimiento de derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Demanda contra las Resoluciones 5271 de 2017 confirmada por la Res. 5535 de 2018.	Audiencia de pruebas	Al despacho para fijar audiencia de pruebas (05/12/2019)
2018-640	Acción popular	Robinson Cardozo Yara y otros	Solicitan la construcción e instalación de una antena de Telecomunicaciones.	Audiencia pacto de cumplimiento	Traslado para contestar la demanda a la ANE (10/12/2019)
2018-348	Nulidad y restablecimiento de derecho	Avantel S.A.S.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho contra el numeral 4.7.4.1.1 del artículo 4.7.4.1 del capítulo 7 título IV de la Resolución CRC 5050 DE 2016, adicionado por el artículo 6 de la	Notificación y contestación demanda	Al despacho medida cautelar (25/11/2019)

			Resolución CRC 5107 del 23 de febrero de 2017.		
2019-048	Reparación directa	David Majana Navarro y otros	Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno.	Notificación y contestación demanda	Se remite expediente con radicado 2019 00084 al juzgado 15 administrativo del circuito de Medellín (09/12/2019)
2018-496	Nulidad y restablecimiento de derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 5371 y 5416 de 2018. (Conflicto COMCEL - ETB).	Notificación y contestación demanda	Comcel descorre traslado de excepciones, al despacho (20/08/2019)
2017-012	Nulidad simple	Avantel S.A.S.	Demanda contra la Resoluciones CRC 4199 y 4997 de 2016; por medio de las cuales se resuelve un conflicto y un recurso entre Avantel y Coltel. Radicada el 21 de junio de 2017 en el Consejo de Estado.	Notificación y contestación demanda	Dr. Ignacio Román Vila - presenta memorial pone en conocimiento admisión de proceso de reorganización empresarial. (18/12/2019)
2019-054	Nulidad y restablecimiento de derecho	Colvatec S.A. E.S.P.	Demanda contra la Resolución CRC 280, mediante la cual se profirió la liquidación oficial de Revisión, por la contribución a la CRC correspondiente al año gravable 2014 de COLVATEC, y contra la Resolución CRC 312, por la cual se resolvió el recurso de reposición interpuesto por COLVATEC contra la Resolución 280 de fecha 6 de septiembre de 2017.	Notificación y contestación demanda	Traslado para contestar reforma de demanda (16/12/2019)
2018-481	Reparación directa	Daniel Andrés Correa y otros	Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo	Notificación y contestación demanda	Informe secretarial (18/19/2019)

			título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno.		
2019-059	Nulidad simple	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Medio de control de nulidad contra el artículo 34 de la Resolución 0026 de 12 de enero de 2018 expedida por la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV, "por la cual se reglamenta la prestación del servicio de televisión por suscripción" (deroga los artículos 1 al 50 del acuerdo CNTV número 010 de 2006).	Notificación y contestación demanda	CRC descorre traslado de exenciones, al despacho (23/09/2019)
2019-048	Reparación directa	Clínica de Especialistas del Poblado	Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno.	Notificación y contestación demanda	Se remite expediente con radicado 2019-00084 al Juzgado 15 Administrativo del Circuito de Medellín (09/08/2019)
2019-190	Nulidad y restablecimiento de derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Demanda contra la Resoluciones CRC 5433 del 28 de agosto de 2018, modificada por la Resolución 5568 del 7 de diciembre de 2018, por la cual se aprobó la oferta básica de interconexión OBI de la empresa ETB.	Notificación y contestación demanda	ETB descorre traslado de expresiones, al despacho (21/10/2019)
2019-328	Nulidad y restablecimiento de derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Demanda contra la Resoluciones CRC 2413 y 5570 del 11 de diciembre de 2018.	Notificación y contestación demanda	Traslado de excepciones (19/12/2019)
2019-084	Nulidad y restablecimiento de derecho	Lizbeth del Rosario Vicent Pacheco y otros	Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia	Notificación y contestación demanda	Recibe expediente del Juzgado 02 Administrativo de Medellín (09/12/2019)

			cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno.		
2005-373	Nulidad simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo	Que se declare la nulidad de los artículos 2 y 4 del acuerdo 004 de 2005 proferido por la ANTV.	Fallo única instancia	Al despacho (11/12/2019)
2007-021	Nulidad simple	Corporación Colombiana de Padres y Madres - Red papaz	Que se declare la nulidad del acto administrativo No. 0005 del 19 de abril de 2006 expedida por la oficina de Regulación de la Competencia de la CNTV, que presentó queja al concesionario RCN Televisión con ocasión de la presentación los días 5 junio y 18 de diciembre de 2004, del largometraje "Amorosamente tuya".	Fallo única instancia	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación (05/09/2019)
2008-237	Nulidad simple	Diego Alejandro Pérez Parra	Que se declare la nulidad de la expresión "y durante la transmisión del evento deportivo o cultural que se promueve, patrocina o denomina" contenida en el literal A del artículo 4 del acuerdo 001 del 21 de abril de 2006, proferido por la Junta Directiva de la CNTV, por la cual se reglamenta la emisión de publicidad de bebidas con contenido alcohólico, cigarrillo y tabaco en los canales de TV abierta, cerrada, satelital y se dictan otras disposiciones.	Etapa probatoria	Al despacho (27/05/2019)
2011-054	Nulidad simple	Caracol Televisión y otros	Demanda de nulidad parcial con solicitud de suspensión provisional del acuerdo 02 expedido por la CNTV del 30 de junio de 2011.	Fallo única instancia	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación (05/09/2019)
2012-267	Nulidad simple	Casa Editorial el Tiempo S.A.	Acción de nulidad en contra del acuerdo 002 del 2012 el cual reglamenta el servicio de TV abierta radiodifundida digital terrestre TDT.	Fallo única instancia	Cambio de ponente: nuevo ponente Oswaldo Giraldo (28/11/2019)
2012-064	Nulidad simple	Asociación Nacional de Medios de Comunicación	Que se declare la nulidad del acuerdo 001 de 2012 CNTV.	Audiencia inicial	Auto revoca auto recurrido, al despacho (05/11/2019)
2014-189	Nulidad simple	Hernando Morales Plaza	Que se declare la nulidad del capítulo II, artículo 42 al 46 del acuerdo 10 de 2006 CNTV.	Fallo única instancia	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación (05/09/2019)

2015-220	Nulidad simple	Gerardo Alonso Jiménez Umbarila	Que se declare la nulidad del artículo 3 del acuerdo 002 de 2012, la nulidad de las definiciones del artículo 4 del acuerdo 002 de 2012 y los artículos 6, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 23, 24 y 26 del acuerdo 002 de 2012.	Fallo única instancia	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación (05/09/2019)
2015-391	Nulidad simple	Danilo Mauricio Vergara Ospina	Que se declare la nulidad de los artículos primero y segundo de la Resolución 2291 del 22 de septiembre de 2014 proferida por la ANTV.	Audiencia inicial	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación (05/09/2019)
2015-328	Nulidad simple	Esteban Alonso Rúa Giraldo	Que se declare nulas las expresiones del literal E del artículo 6 y los artículos 10,13 y 15 del acuerdo 002 de 2012 "por medio del cual se establece y reglamenta las prestación del servicio público de televisión abierta radiodifundida digital terrestre - TDT, como consecuencia de lo anterior se le ordene a las autoridades que profirieron en el acuerdo 002 de 2012, fijar nuevamente medidas frente a los operadores locales sin ánimo de lucro, acorde a los principios, valores y reglas de la Constitución política como la justicia, equidad e igualdad.	Etapa probatoria	Requerimiento de información (29/11/2019)
2013-316	Nulidad simple	Luis Oscar Rodríguez Ortiz	Nulidad de la Resolución 433 de 15 de abril de 2013 en la que se reglamenta el servicio de TV comunitaria sin ánimo de lucro, por cuanto según el demandante la ANTV actuó con desviación de las atribuciones propias del cargo pues no solo reglamentó los requisitos de la licencia (para acceder al servicio) si no que entendió esta función reglamentaria a las licencias vigentes.	Audiencia inicial	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación (05/09/2019)
2017-256	Nulidad simple	Filipo Ernesto Burgos Guzmán	Que se declare la nulidad del inciso segundo del artículo segundo de la Resolución 2291 del 22 de septiembre de 2014 proferida por la ANTV. Así mismo como medida cautelar, se declare la suspensión provisional de dicha disposición de acuerdo con el artículo 231 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.	Audiencia inicial	Se solicita interpretación prejudicial al Tribunal de la Comunidad Andina (18/12/2019)

2010-033	Nulidad simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo	Demanda de nulidad parcial del acta No. 1443 del 28 de agosto de 2008 CNTV.	Fallo única instancia	Memoriales de la ANTV sobre proceso de liquidación, al despacho para fallo (23/09/2019)
2017-907	Acción Popular	Germán Humberto Rincón Perfetti	Pretende que se presenten Comerciales de postday explicando su uso responsable.	Etapa probatoria	Al despacho (09/10/2019)
2011-062	Nulidad simple	Juan Manuel Díaz Guerrero	Acción pública de nulidad instaurada contra el acuerdo 006 del 15 de diciembre de 2010, expedida por la CNTV, por medio del cual se modifican las condiciones de acceso a la prestación del servicio público de televisión por suscripción con solicitud de suspensión provisional.	Fallo única instancia	Al despacho (07/09/2019)
2019-704	Nulidad y restablecimiento de derecho	Avantel S.A.S.	Que se declare la nulidad de las Resoluciones CRC 5627 y 5811 de 2019, por la cual se resuelve el conflicto entre Avantel y Colombia Móvil, relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de llamadas de voz móvil LDI y SMS.	Notificación y contestación demanda	No repone y ordena dar cumplimiento al auto admisorio de la demanda (28/11/2019)
2016-432	Nulidad simple	Credivalores-Crediservicios S.A.S.	Acción de nulidad instaurado contra la Resolución 31229 del 25 de mayo de 2016, por medio de la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles y el artículo 4 de la Resolución 4444 de 2014, expedida por la CRC.	Notificación y contestación demanda	Pronunciamiento de la CRC a medida cautelar (16/12/2019)
2019-292	Nulidad y restablecimiento de derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 5535 y 5626 por la cuales se resuelve el conflicto entre Colombia Móvil y ETB.	Notificación y contestación demanda	ETB descorre traslado de recurso de reposición, al despacho (02/12/2019)
2019-305	Acción Popular	Multifamiliares el Barzal y otros	Vulneración derechos colectivos por la instalación de una antena de Telecomunicaciones.	Notificación y contestación demanda	Contestación de demanda CRC, al despacho (16/12/2019)
2019-207	Nulidad y restablecimiento de derecho	Avantel S.A.S.	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 5755 y 5592, por medio de las cuales se resuelve un	Notificación y contestación demanda	Al despacho medida cautelar, Dr. Ignacio Román Vila - presenta memorial

			conflicto relacionado con cargos de acceso aplicables al tráfico de LDI.		pone en conocimiento admisión de proceso de reorganización empresarial (18/12/2019)
2011-192	Reparación directa	Emcali EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	Fallo II instancia	Fallo II instancia (22/05/2019)
2013-022	Nulidad y restablecimiento de derecho	Leydi Nieto Martínez	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	Audiencia inicial	Auto resuelve excepciones previas (caducidad) (29/10/2019)
2015-506	Acción Popular	Henry Yacumal - Defensoría del pueblo	Vulneración derechos colectivos por la instalación de una antena de telecomunicaciones.	Fallo II instancia	Se dictó sentencia el 10 de abril de 2019, donde el Tribunal Administrativo del Cauca ordenó revocar la sentencia de primera instancia. (10/04/2019)
2017-195	Nulidad y restablecimiento de derecho	Comunicación Celular S.A. Comcel	Acción de nulidad y restablecimiento del derecho contra la Resolución CRC 5108 de 2017.	Audiencia inicial	Excepción de pleito pendiente, archivo (29/11/2019)
2007-261	Nulidad simple	Ricardo Galeano Sotomayor	Declaratoria de Nulidad Resolución CRT 1296 de 2005.	Fallo	Archivo (25/10/2019)

Tabla 3. Actividad de defensa jurídica de la CRC

5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

A continuación, se relacionan los programas, estudios y proyectos que se adelantaron durante el periodo comprendido entre el 26 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020, así como su estado y presupuesto.

Nombre	Descripción	Estado	Valor Asignado*
--------	-------------	--------	-----------------

Revisión Integral de Recursos de Identificación y PTB	Diseñar un sistema integral de administración de recursos de identificación, que fije principios, criterios y procedimientos para su gestión, uso, asignación y recuperación, y promueva una administración y uso eficientes que garanticen la disponibilidad de estos recursos escasos.	Iniciativa en desarrollo	\$ 158.593.338
Revisión del Régimen de Calidad Servicio TV	Realizar un seguimiento a los indicadores de calidad para televisión abierta radiodifundida, definidos mediante Resolución CRC 4735 de 2015, que permita a la CRC evaluar las posibles dificultades que han tenido los operadores de televisión con ocasión de su implementación y cumplimiento, para en caso tal proceder a realizar las modificaciones pertinentes.	Iniciativa en desarrollo	\$ 50.363.826
Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal	Desarrollar e implementar un marco analítico formal para caracterizar y definir los mercados relevantes postales en Colombia.	Iniciativa en desarrollo	\$ 776.491.941
Estudio de Penetración de redes móviles en Colombia	Diseñar una hoja de ruta para la modernización de las redes móviles en Colombia donde se identificarán tanto las acciones regulatorias propias de la CRC, como aquellas que deberían adelantar las demás entidades involucradas, que sirvan de insumo para la política pública que desarrolle el Gobierno Nacional, con el fin de promover el acceso y la conectividad en el sector TIC.	Iniciativa finalizada	\$ 163.276.494
Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión	Revisar el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.	Iniciativa en desarrollo	\$ 137.003.576
Elaboración de la Agenda Regulatoria 2020-2021	Definir las iniciativas a adelantar por parte de la CRC durante los años 2020 y 2021, a partir de las necesidades de los usuarios e industria	Iniciativa finalizada	\$ 68.037.800
Sandbox regulatorio	Desarrollar un mecanismo alternativo de regulación para impulsar la innovación en servicios de telecomunicaciones. Un Sandbox Regulatorio se refiere a una flexibilización del marco regulatorio o a un conjunto limitado de exenciones regulatorias que se otorgan a un proyecto o empresa, para permitirles probar nuevos modelos de negocio con requisitos regulatorios reducidos.	Iniciativa en desarrollo	\$ 38.952.517
Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil y compensación automática por llamadas caídas	Revisar los regímenes en mención con el fin de generar, desde el marco regulatorio, incentivos que promuevan en los usuarios el uso y aprovechamiento de la portación numérica móvil, reduciendo los costos de cambio para asegurar maximización del bienestar de los usuarios y la simplificación normativa. Respecto del mecanismo de compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio, la CRC adelantó su revisión con el fin de promover el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de voz móvil, la mejora en la relación operador – usuario y el bienestar del usuario en la prestación del servicio de voz móvil.	Iniciativa en desarrollo	\$ 143.675.264

Revisión del mercado de giros postales	Este proyecto busca identificar e implementar alternativas regulatorias para promover la competencia en el servicio de envío y entrega de dinero y a su vez apalancar la industria de giros postales en favor del desarrollo de la inclusión financiera en Colombia.	Iniciativa en desarrollo	\$ 710.473.538
Digitalización Régimen de Protección de Usuarios	Promover la adopción de la digitalización de los trámites que actualmente realizan los usuarios de los servicios de comunicaciones, contenidos en el Régimen de Protección de Usuarios, con el fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y obligaciones, y permitir a las empresas prestadoras de los servicios diferenciarse entre ellas a través de un elemento dinamizador de la competencia distinto al precio o la calidad del servicio, esto es, la calidad en la atención al usuario mediante el aprovechamiento de las TIC.	Iniciativa en desarrollo	\$ 138.985.494
Medición Anual Servicios OTT de Comunicaciones 2019	Esta iniciativa continua el monitoreo de la adopción y los efectos que los servicios OTT - Video, Mensajería, Voz - tienen en el sector de las comunicaciones tradicional iniciado en el 2019. También busca identificar las diferentes aproximaciones regulatorias a los desafíos y oportunidades que estos servicios han creado en los mercados de comunicaciones en Colombia.	Iniciativa en desarrollo	\$ 699.637.230
Revisión del Régimen de Homologación de Equipos Terminales Móviles	Llevar a cabo una revisión general de los estándares técnicos, certificados, trámites y procedimientos de homologación para dispositivos que están enmarcados dentro de la definición de equipos terminales móviles (ETM) que, operen o puedan llegar a operar en Colombia, de forma que se garantice que tales equipos cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión radioeléctrica, y asimismo se corrobore que tales equipos tengan un adecuado funcionamiento e interacción con las redes de comunicaciones del país.	Iniciativa en desarrollo	\$ 164.727.722
Compartición de Infraestructura Eléctrica	Ejecutar el mandato extendido a la CRC para que, en el marco de la facultad contenida previsto en el Numeral 5 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, expidiera en un término máximo de seis meses una nueva regulación “[c]on el fin de determinar una remuneración eficiente del uso de la infraestructura”, conforme los términos dispuestos en la ley.	Iniciativa finalizada	\$ 131.451.203
Precisiones RITEL	Posterior a la expedición del RITEL (Res. CRC 5405) se inició un proceso de capacitación y divulgación dirigido a los diferentes grupos de valor que participaron en el diseño de la norma a través del espacio de participación, así como a diferentes entidades que de alguna u otra forma son las encargadas de la implementación de la medida regulatoria. Los anteriores espacios de trabajo evidenciaron algunas necesidades de los diferentes sectores interesados.	Iniciativa en desarrollo	\$ 47.283.372
Revisión de medidas asociadas a restricciones para la operación de equipos	Revisar las medidas de detección y control de dispositivos hurtados, extraviados y alterados para determinar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, para incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia de control.	Iniciativa en desarrollo	\$ 106.024.904

terminales móviles en Colombia			
Actualización del Régimen de Protección a Usuarios (Ley 1978 de 2019)	Por cuenta de la redistribución de funciones provocada por la modificación del diseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, se hace necesario que el RPU acoja los cambios normativos en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y del órgano encargado de ejercer la función de supervisión, vigilancia y control.	Iniciativa en desarrollo	\$ 25.532.996
Revisión del régimen de tarifas, calidad y reclamaciones de SPU	Determinar los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios asociados al Servicio Postal Universal.	Iniciativa en desarrollo	\$ 100.000.000
Revisión del Régimen de Reportes de Información Periódica	Actualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa.	Iniciativa en desarrollo	\$ 354.574.310
Revisión Remuneración RAN - Resolución CRC 5107-2017	Revisar y ajustar las condiciones de remuneración para el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios, tanto bajo la figura de operación móvil virtual (OMV), como cuando para su prestación se hace uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN), con el fin de promover la oferta de acceso mayorista para la provisión de servicios móviles.	Iniciativa en desarrollo	\$ 180.412.450

Tabla 4. Programas, estudios y proyectos del 26 de julio de 2019 al 26 de febrero de 2020

*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.

**Nota 2: El presupuesto corresponde a la etapa de formulación del proyecto.

6. REGLAMENTOS Y MANUALES

A continuación, se relacionan los manuales y reglamentos vigentes durante el periodo reportado, los cuales permiten el correcto funcionamiento y actuar en las actividades diarias de la Entidad:

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	No. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
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	Documento del Proceso de Contratación	Versión 5	16/10/2019

	verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.				
Manual Política de Gestión de la Seguridad de la Información	Establece la directriz general de la entidad frente al tratamiento de los riesgos que se generan y la afectación de la confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 4	06/02/2019	
Manual de Gestión de Comité de Conciliación	El documento se crea con el fin de establecer la metodología de evaluación del cumplimiento del Comité, así como la forma de hacer seguimiento a las actividades, procedimientos, lineamientos, protocolos o instrucciones en materia de defensa judicial, gestión del conocimiento y daño antijurídico.	Documento aprobado Comité de Conciliación.	Versión 0	13/12/2018	
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	Res 357	06/11/2018	
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001.	Procedimiento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 30	06/11/2018	
Manual de Contratación	Herramienta para garantizar la eficiencia del proceso de contratación, y el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad entre otros, así como del deber de selección objetiva y los demás propios de la función administrativa.	Documento del Proceso de Contratación	Versión 4	15/11/2018	
Manual de Criterios ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo.	El documento se crea con el propósito de mejorar el desempeño ambiental y de seguridad y salud en el Trabajo y los requisitos que debe cumplir la Entidad en estos temas.	Documento de los procesos de Talento Humano y de Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Versión 1	24/09/2018	
Manual de Políticas Contables	El documento se crea para dejar documentadas las Políticas Contables-Resolución 533 de 2015.	Documento aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable.	Versión 2	30/06/2018	
Política de Administración de Riesgos	Documento que busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, mediante una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y	Documento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 1	20/03/2019	

	control de estos, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.			
Política de Tratamiento de Información Personal.	Se establecen los criterios para la gestión y manejo de la información personal de Titulares.	Documento transversal	Versión 2	06/11/2018
Política de Software Legal de la CRC	El documento contiene las directrices definidas en la CRC para el cumplimiento del marco legal y regulatorio relacionado con Propiedad Intelectual y Derechos de autor en el uso del software requerido por la entidad,	Documento de Tecnologías y sistemas de Información que aplica a toda la entidad.	Versión 3	28/02/2018
Política de Backup	Establece las directrices para la gestión de las copias de respaldo requeridas por los Sistemas de Información de la CRC.	Documento transversal	Versión 3	28/02/2018
Política de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y sustancias Psicoactivas	Es el compromiso de la CRC con la Seguridad y Salud en el trabajo en materia de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas.	Documento del Proceso de Talento Humano.	Versión 0	31/07/2017
Instructivo para la Instalación y retiro de Equipos de cómputo.	Establece lineamientos para la instalación y retiro de los equipos de Cómputo de los colaboradores de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 2	28/02/2018
Instructivo para el Manejo y buen uso de Contraseñas en la CRC	Establece los lineamientos para el manejo de las contraseñas de los usuarios en la CRC.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 3	28/02/2018
Establecimiento de los Grupos de trabajo permanentes de la CRC	Establece y organiza los grupos internos de trabajo, con carácter permanente, en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se deroga la Resolución Interna 094 de 2013 y se dictan otras disposiciones.	Resolución Interna	Res 59	16/02/2017

Tabla 5. Reglamentos y Manuales a 26 de febrero de de 2020

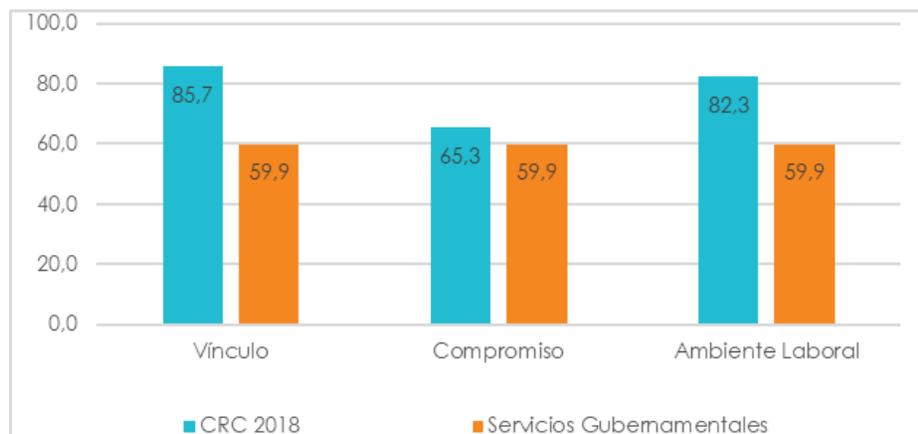
7. GESTIÓN TRANSVERSAL DE LA CRC

Clima y Cultura Organizacional

Si bien la última medición adelantada de Clima u Cultura Organizacional corresponde a la realizada en el 2018, es importante señalar que de acuerdo con el artículo 2.2.10.7 del Decreto 1083 de 2015, las

entidades deberán medir su clima laboral, por lo menos cada dos años, razón por la cual la CRC adelantará su próxima medición en el 2020.

No obstante lo anterior, para el 2019 se adelantó un plan de acción de intervención de acuerdo con los resultados obtenidos en el 2018 cuya puntuación ubicó a la CRC, en un índice favorable frente al sector gubernamental.



Gráfica 4. Índice frente al Sector 2018

Si bien la medición para el 2018 respecto al año anterior presenta una reducción en algunos criterios de calificación, es preciso indicar que el análisis de éstos corresponde a la expectativa que los colaboradores han tenido frente al proyecto de Ley por la cual se moderniza del sector TIC.

Sin embargo, en esta oportunidad Great Place To Work hizo un reconocimiento a la CRC, por contar con políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo cual indica que es pertinente continuar con la misma línea de acción en los programas de bienestar e incentivos teniendo en cuenta el plan de acción sugerido por parte de GPTW.



Imagen 9. Certificación GPTW e Icontec otorgada a la CRC

El plan de trabajo recomendado por Great Place to Work frente a los resultados obtenidos en la medición 2018, se orientó a apoyar a los grupos internos de trabajo con menor valoración, a mejorar su entendimiento de los resultados y de los aspectos sobre los que debe actuar para mejorar la percepción que sus colaboradores tienen del Ambiente Laboral, fortaleciendo las competencias de líderes y sus equipos.

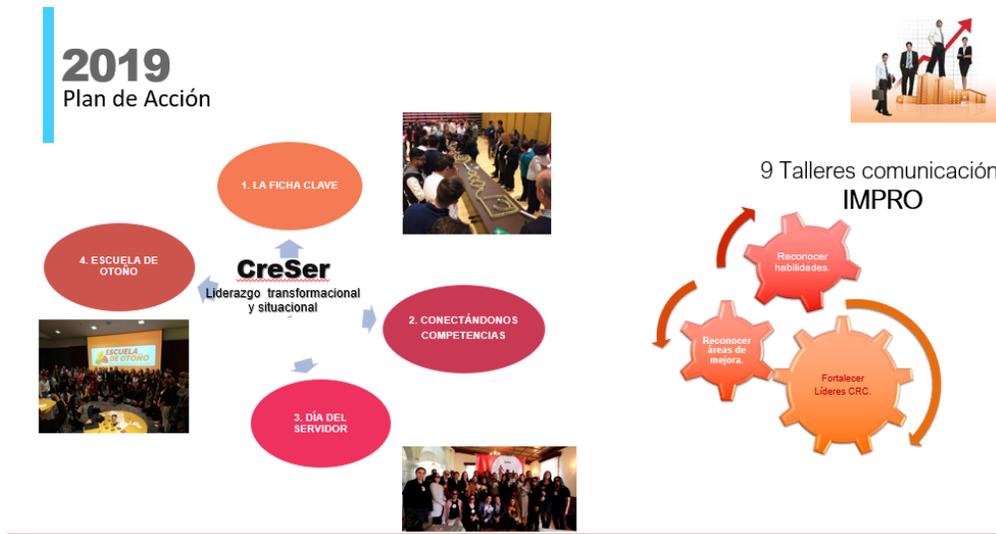


Imagen 10. Actividades Clima y Cultura realizadas en 2019



Imagen 11. Desarrollo de competencias para líderes CRC

Igualmente, en la medición de "Riesgo Psicosocial" correspondiente al 2018, los resultados reflejaron un nivel bajo:

		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
CONDICIONES EXTRALABORALES	Dimensiones	TOTALES		RIESGO		
	Tiempo fuera del Trabajo	7,2		Riesgo bajo		
	Relaciones familiares	0,0		Sin riesgo		
	Comunicación y relaciones interpersonales	3,5		Sin riesgo		
	Situación económica del grupo familiar	0,0		Sin riesgo		
	Características de la vivienda y su entorno	0,6		Sin riesgo		
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	4,7		Riesgo bajo		
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,3		Sin riesgo		
Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral	13,2		Riesgo bajo			

Tabla 5. Resultados Riesgo Psicosocial 2018

Estos resultados demuestran que, para cada una de las dimensiones establecidas en la medición, la CRC se encuentra en "Sin riesgo o riesgo despreciable" (en 5 dimensiones), y en "Riesgo Bajo" (3 dimensiones). Lo anterior refleja que a identificación de riesgos es un trabajo continuo en la CRC y se debe mantener un trabajo activo entre Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, orientado hacia el mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores de la CRC.

En este aspecto, es importante señalar que la Resolución del Ministerio del Trabajo No. 2404 del 22 de julio de 2019 "Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones", en su parágrafo del artículo tercero expresa que la periodicidad de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las empresas en las cuales se ha identificado un nivel de riesgo medio o bajo será como mínimo cada dos años, para hacer seguimiento a los factores de riesgo y contar con información actualizada por lo que en el 2019 se tuvo en cuenta las recomendaciones -medidas de intervención, extractadas del informe de la aplicación de la batería aplicada en 2018.

Por lo anterior en 2019 y 2020 el plan de acción está centrado en la siguiente intervención:



Imagen 12. Plan de Acción Seguridad y Salud en el Trabajo

Adicionalmente, de manera transversal se trabajó en el 2019, en la apropiación del código de integridad y en el desarrollo de un plan de Bienestar y fortalecimiento de Clima y Cultura Organizacional cuyas actividades estuvieron articulados en función al cierre de brechas identificadas en estas mediciones.



Imagen 13. Apropiación del código de integridad de la CRC

Planta de Personal

La planta de personal de la CRC se encuentra establecida mediante los Decretos 90 de 2010, 1770 de 2013 y la Resolución CRC 5878 de 2020. En esta última se incorporaron algunos de los cargos que la CRC requiere para el cumplimiento de las nuevas funciones asignadas por la Ley 1978 de 2019, como son los cargos de Expertos Comisionados y los cargos de apoyo requeridos para el adecuado desarrollo de sus funciones, pasando de 81 a 91 cargos.

Con relación a la planta de personal vigente con corte a 31 de diciembre, establecida mediante los Decretos antes citados, y compuesta por 81 cargos, su distribución se encontraba provista de la siguiente manera:

CARGOS	PLANTA DTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013	PLANTA PROVISTA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019
	Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3	3
NIVEL ASESOR	31	29
NIVEL PROFESIONAL	36	35
NIVEL TÉCNICO	4	4
NIVEL ASISTENCIAL	7	6
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	81	77

Tabla 6. Planta de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2019

Durante el primer semestre de 2020, la CRC adelantará los trámites correspondientes para lograr una ampliación de planta integral, que permita la adecuada operación y cumplimiento de la misión que le fue encomendada.

Sistema Integral de Gestión

Frente al Sistema Integral de Gestión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desde el año 2003 se encuentra certificada en todos sus procesos bajo la Norma NTC ISO 9001 actualmente versión 2015, lo que demuestra que cumple con los requisitos de un Sistema de Gestión, tal como lo exige la Ley. Este compromiso ha sido confirmado año tras año, con el mantenimiento de las certificaciones en las normas antes mencionadas.

En el 2019 la CRC obtuvo la recertificación en todos sus procesos, bajo la Norma NTC ISO 9001 por parte del ICONTEC, con lo cual se corrobora que la entidad continúa prestando un buen servicio al

Ciudadano, con buenos resultados y gestión transparente. Lo anterior se logra porque cuenta con personal competente, comprometido y con buenas condiciones laborales.



Imagen 14. Certificaciones de calidad de la CRC

Formulación de Planes 2020

En el mes de enero de 2020, se formularon y publicaron los diferentes planes de que habla el Decreto 612 de 2018, los cuales se relacionan a continuación:

- Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anual de Vacantes
- Plan de Previsión de Recursos Humanos
- Plan Estratégico de Talento Humano
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Incentivos Institucionales
- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI
- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Dichos planes pueden ser consultados en la sección de transparencia en la página web de la CRC:
<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica-crc>

Política Cero Papel

De acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Entidad continuó con el Plan de Eficiencia Administrativa. El objetivo de esta política fue reducir a 2014, en al menos 30% el consumo de papel en la Entidad, con respecto a una línea base definida por el consumo de papel del año 2011. La meta planteada fue cumplida en el año 2013, y a partir de la fecha se han continuado desarrollando iniciativas tendientes a minimizar el consumo del papel, volviéndose parte de **la cultura organizacional de la Entidad**.

Dentro de las iniciativas implementadas se encuentran:

- Fotocopiar e imprimir a doble cara
- Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar
- Elegir el tamaño y fuente pequeños
- Configuración correcta de las páginas
- Ajustar los formatos
- Lectura y corrección en pantalla
- Guardar archivos no impresos en el servidor
- Conocer el uso correcto de impresoras y fotocopiadoras
- Reutilizar el papel usado por una cara
- Reciclar
- Uso de la Intranet y carteleras internas para la transmisión de información general

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

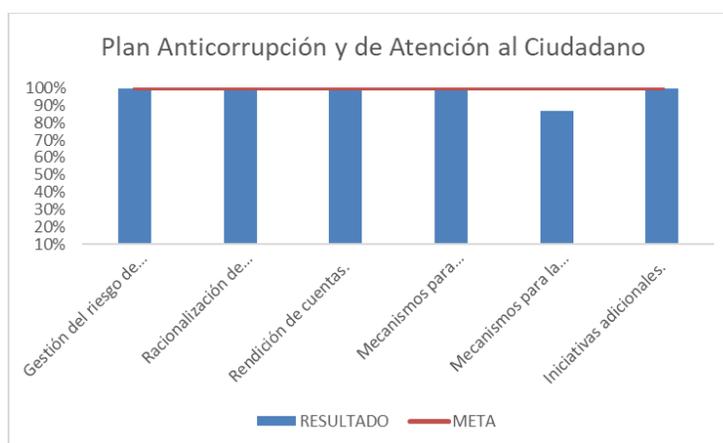
La CRC formuló para el 2019 el plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el cual estaba conformado por 6 componentes, 23 subcomponentes y 42 actividades. Durante el 2019, la entidad realizó seguimiento trimestral al cumplimiento de este plan, y la Coordinación de Control Interno de la CRC realizó 3 seguimientos al desarrollo de este, los cuales fueron publicados en la página web de la CRC.

El cumplimiento del plan, con corte a 31 de diciembre de 2019 se detalla a continuación:

COMPONENTE	META	RESULTADO
Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	100%	100%
Racionalización de trámites.	100%	100%

Rendición de cuentas.	100%	100%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	100%	99%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	100%	87%
Iniciativas adicionales.	100%	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO	100%	98%

Tabla 7. Cumplimiento por componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano



Gráfica 6. Cumplimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Situación de los Recursos

Recursos Financieros:

Corte a 31 de diciembre de 2019 (\$ Pesos)			
Activo total	\$47.965.891.477,71	Ingresos Operacionales	\$28.446.649.946,38
Corriente	\$37.733.374.557,52	Otros Ingresos	\$30.486,00
No corriente	\$10.232.516.920,19	Gastos Operacionales	\$28.664.929.433,08
Pasivo total	\$2.240.847.548,21	Otros gastos	\$29.844.650,55

Corriente	\$2.240.847.548,21	Excedente operacional	-\$248.279.486,70
No corriente	\$ -		
Patrimonio	\$45.725.043.929,50	Excedente ejercicio	-\$248.093.651,25

Tabla 8. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2019

Esta información corresponde a los últimos estados financieros en firme de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dado que la misma se reporta de manera trimestral.

La información más detallada respecto de los estados financieros puede ser consultada en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/informes-del-presupuesto-de-la-crc>

Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 31 de diciembre de 2019, 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: **\$9.497.898.908,95**

Discriminación de los activos:

PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC.	
EDIFICACIONES	
Sede CRC Edificio Link 7-60	9.764.621.482,05
REDES, LÍNEAS Y CABLES	
Redes de aire	9.672.832,00
Redes de alimentación y gas	9.481.177,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	
Maquinaria Industrial	6.852.781,34
Herramienta y Accesorios	1.598.733,15
MUEBLES ENSERES Y EQUIPO	
Muebles y Enseres	446.733.753,76
Equipo Y Maquinaria de Oficina	19.540.992,00

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO	
Equipo de Comunicación	383.974.196,55
Equipo de Computo	640.801.308,03
EQUIPO DE TRANSPORTE	
Terrestre	180.000.000,00
EQUIPO DE COMEDOR	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	21.175.395,88
DEPRECIACION ACUMULADA	-1.986.553.742,81
TOTAL ACTIVOS DICIEMBRE 31 2019	9.497.898.908,95

Tabla 9. Propiedad, planta y equipo a 31 de diciembre de 2019

Inventario a 31 de diciembre de 2019:

N°	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
1	ALMACEN CRC	17,650,524.46
2	SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	15,049,263.92
5	CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	19,971,756.13
7	OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	22,758.34
9	SALA DE JUNTAS PISO 10 (RESPONSABLE CLAUDIA PRADA)	12,800,957.04
11	EQUIPOS EN BODEGA (RESPONSABLE DUGLAS LIZCANO)	6,174,260.61
13	PASANTE (RESPONSABLE MARIANA SARMIENTO)	382,800.08
10000	Sala de Juntas Piso 10-2 (Responsable Claudia Prada)	4,942,147.57
10001	Planta Física (Responsable Yaqueline Gil)	4,593,487.98
830002593	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	9,131,440,659.77
2969808	ESPEJO CRUZ JULIO ENRIQUE	503,768.80
3396409	DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	1,445,706.37
7709902	GUSTAVO ADOLFO CHACON	905,776.69
10016916	NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES	1,760,105.34
13259170	ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	650,945.66
19267849	MARIO JIMENEZ GAYON	1,927,321.96
20644978	OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	3,383,558.20
28554594	KRISTY LORENA VIVAS OLAYA	1,946,187.73

N°	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
30322559	CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	3,217,544.19
34328075	SULLY TATIANA MORENO ILLERA	1,564,289.25
35416592	YAQUELINE GIL	860,445.41
35508147	ROSALBA CASTAÑEDA MORENO	4,521,121.77
39582102	LEIDY DIANA ROJAS GARZON	681,476.04
39812652	MARISOL CASTAÑEDA	4,565,454.13
40049758	DIANA GISSELA WILCHES TORRES	5,398,813.61
46360403	ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	241,765.80
46675587	ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	14,010,793.82
46676269	ALBA YAMILE MATEUS PARRA	1,270,203.47
51601423	DORIS CORREDOR BELLO	6,565,298.54
51851491	ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	1,322,403.47
51971612	CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	1,405,803.33
51983576	NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	870,687.65
52020055	CARMEN ROCIO BARRETO ROZO	5,160,611.18
52030040	CLAUDIA MARCELA PRADA ARDILA	6,951,770.78
52030345	MARTHA NELLY VALENZUELA PENAGOS	753,824.62
52054618	LUCERO CASTELLANOS CARDOZO	1,978,037.50
52075451	SANDRA ISABEL SALAZAR ACOSTA	1,506,456.15
52124041	GUTIERREZ CALDERON GLORIA PATRICIA	426,648.08
52249730	LINA MARIA DUQUE	2,379,660.83
52250896	CAROLINA GONZALEZ	425,288.85
52328311	LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	2,762,063.88
52355464	ANGELICA MARIA PERDOMO SANCHEZ	963,843.41
52358129	JAZMIN GONZÁLEZ	12,608,145.06
52417727	VIÑA CASTRO MARIANA	7,278,511.54
52507761	ANA MARIA CELY SANCHEZ	755,534.77
52560661	MARISOL GUERRERO LEON	5,446,588.20
52862292	MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	1,562,004.33
52989096	SANDRA PATRICIA VILLABONA DUQUE	3,914,969.72
53105426	NATALIA QUEVEDO GONZALEZ	1,209,837.25
60372503	INGRID PICON CARRASCAL	4,941,609.96
63390833	ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	561,822.29
65717122	CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO	1,352,713.40
65777957	PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO	3,677,285.80
71776960	LEVY BRAVO GABRIEL ERNESTO	2,775,728.31

Nº	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
73181675	CARLOS EUSEBIO LUGO SILVA	4,549,714.01
77027915	ERNESTO PAUL OROZCO OROZCO	525,529.45
79288628	HUGO HERNAN ROMERO GARZON	1,630,548.33
79503317	ANDRES MAURICIO CARO CORTES	456,765.33
79541949	PARADA RODRIGUEZ JOSE FERNANDO	4,648,571.82
79570086	GUILLERMO VELASQUEZ IBAÑEZ	1,588,527.25
79693376	WILSON GARZON BARRERA	388,368.00
79781412	JOHN JAIRO TEJEDA URCUQUI	1,660,612.61
79797259	JUAN MANUEL WILCHES DURAN	42,273.41
79942744	MARTINEZ MEDINA SERGIO	4,332,939.64
80066028	JUAN PABLO HERNANDEZ MARCENARO	4,293,060.48
80074464	MONGE CASTAÑEDA JUAN PABLO	42,273.41
80074649	JUAN SEBASTIAN HENAO PARRA	3,718,203.80
80082153	ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	1,511,109.09
80084340	ALEJANDRO DELGADO MORENO	558,190.45
80102165	CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTELA	4,221,578.81
80108001	JACKSON ANDRES CARVAJAL FLOREZ	1,408,831.13
80111868	JUAN MANUEL VELASCO CEPEDA	4,249,725.32
80116988	LUCENA ORJUELA JULIAN ANDRES	1,482,285.13
80240864	CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	3,662,074.10
80798214	ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	1,619,006.61
80816060	ERIK ANDRES BARBOSA PARRA	1,796,268.56
83226769	POLO VARGAS FABRICIO RAMIRO	97,367.53
84032497	GREGORIO GONZALO GUTIERREZ TORRES	1,105,095.33
86083380	LESMES PATIÑO JAVIER ALFONSO	5,200,800.96
88218491	JOSE DUGLAS LIZCANO MORENO	20,352,410.01
88248579	HUMBERTO PRADA NIÑO	5,377,722.72
91160496	FORERO FLORES CELSO ANDRES	70,191.41
92541020	MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	5,607,977.80
1010167068	MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	2,395,017.49
1013630965	JUAN PABLO GARCIA JIMENEZ	867,510.41
1013657894	SOBA LOAIZA JOSE DAVID	564,900.05
1014180931	KAEM JULIETH MOLINA SANTANA	9,315,329.60
1014251292	RAMIREZ ANGEL CRISTIAN ENRIQUE	657,720.00
1015435743	LINA MARIA QUEVEDO ROJAS	432,405.41
1015447464	SANCHEZ MONTENEGRO SEBASTIÁN	116,697.49

Nº	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
1015452160	CAMILO ANDRES ACOSTA CORREDOR	427,335.57
1018431477	SANTISTEBAN GALÁN ADRIANA CAROLINA	748,937.65
1018478933	HERNANDEZ MONTENEGRO DANIEL ALBERTO	3,567,534.72
1020749984	MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	5,245,728.03
1020771549	NUPAN QUIJANO JUAN SEBASTIAN	146,311.57
1020796106	ARZAYUS SANCHEZ LAURA MARCELA	622,585.48
1020828642	CORREDOR ARANGO JESICA PAOLA	1,189,341.26
1022339940	SINDY CATERINE VERA OCHOA	1,348,263.25
1026253921	ALEX FELIPE SARMIENTO HENRIQUEZ	4,266,807.87
1026256631	MADELEINE GIL ANGEL	2,933,418.56
1026257859	YEISON ANDREY LOAIZA	3,686,808.88
1026264211	VICTOR ANDRES SANDOVAL PEÑA	2,240,196.37
1026573796	LAURA CRISTINA MARTINEZ NOVA	1,551,555.49
1030555911	GUTIERREZ ROJAS KAREN YISET	345,603.64
1031126567	OSCAR IVAN SALAZAR CAPERA	5,090,685.58
1032368341	MURILLO HERRERA SERGIO MAURICIO	2,516,008.89
1032407711	RAFAEL STEVEN CUERVO SANCHEZ	3,936,188.44
1032417388	MELBA ROCIO QUINCHE PARRADO	365,687.37
1032450986	CARLOS ANDRES RUEDA VELASCO	3,736,908.60
1033819555	LILIANA ROMERO SAAVEDRA	848,412.41
1053824988	JUAN PABLO OSORIO MARIN	1,774,197.29
1069721838	JHAN CAMILO PULIDO RODRIGUEZ	2,893,866.10
1070004271	NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	3,345,516.08
1070944927	FAUSTO HEREDIA	132,753.49
1082989025	JOSE ALFREDO ACEVEDO RAMOS	2,941,796.33
1110504013	LOMBANA SIERRA PAULA XIMENA	7,814.04
TOTAL REPORTE		9,497,898,908.95

Tabla 10. Resumen de inventarios a 31 de diciembre de 2019

Ejecución Presupuestal

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.

Presupuesto 2019

Para la vigencia 2019, mediante el Decreto 2467 de 2018, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público le aprobó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$32.117.729.924 incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera: Gastos de Personal \$11.816.592.623; Adquisición de Bienes y Servicios \$1.216.300.000; Transferencias Corrientes \$1.420.837.301, Gastos por Tributos, Multas, Sanciones e Intereses de Mora \$108.000.000 y Gastos de Inversión \$17.556.000.000.

Es de anotar que el presupuesto inicial de la vigencia fue afectado por la reducción de apropiaciones aprobada mediante el Decreto 2412 del 31 de diciembre de 2019 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, disminuyendo los Gastos de Inversión en \$2.778.000.000.

Adicionalmente, se realizaron traslados presupuestales del rubro de Transferencias Corrientes para Gastos de Personal por valor de \$550.000.000, y para Adquisición de Bienes y Servicios \$650.000.000.

Así las cosas, el presupuesto definitivo de la vigencia 2019 fue:

Rubro	Valor
Gastos de Personal	\$12.366.592.623
Adquisición de bienes y servicios	\$1.866.300.000
Transferencias Corrientes	\$220.837.301
Gastos por Tributos, Multas, Sanciones e Intereses de Mora	\$108.000.000
Inversión	\$14.778.000.000
Total	\$29.339.729.924

Tabla 11. Presupuesto definitivo 2019

Ejecución al 31 de diciembre de 2019

Al 31 de diciembre de 2019, la apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$14.561.729.924 con una ejecución comprometida de \$13.002.693.452 equivalente al 89,3%; por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$14.778.000.000 con una ejecución

comprometida de \$14.319.415.157 equivalente al 96,9%. El valor total de ejecución de gastos de la vigencia fue de \$27.322.108.609, correspondiente al 93,1%.

Vigencia 2019	Decreto 2467 de 2018	Apropiación definitiva *	Ejecución al 31 diciembre 2019	% Ejecución
FUNCIONAMIENTO	14.561.729.924	14.561.729.924	13.002.693.452	89,3%
Gastos de Personal	11.816.592.623	12.366.592.623	11.387.146.889	92,1%
Salario	8.644.650.000	7.782.094.000	7.340.113.791	94,3%
Contribuciones inherentes a la nómina	2.609.692.623	2.871.942.623	2.652.004.107	92,3%
Remuneraciones no constitutivas de factor salarial	0	1.712.556.000	1.395.028.991	81,5%
Otros gastos de personal - previo concepto DGPPN	562.250.000	0	0	0,0%
Adquisición de bienes y servicios	1.216.300.000	1.866.300.000	1.510.625.013	80,9%
Adquisición de activos no financieros	180.000.000	48.347.000	47.000.000	97,2%
Adquisiciones diferentes de activos	1.036.300.000	1.817.953.000	1.463.625.013	80,5%
Transferencias Corrientes	1.420.837.301	220.837.301	3.160.550	1,4%
A entidades del Gobierno	843.600.000	193.600.000	0	0,0%
Prestaciones sociales	577.237.301	27.237.301	3.160.550	11,6%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	108.000.000	108.000.000	101.761.000	94,2%
Impuestos	57.500.000	57.500.000	57.460.000	99,9%
Tasas y derechos administrativos	500.000	500.000	0	0,0%
Contribuciones - cuota fiscalización y auditaje	50.000.000	50.000.000	44.301.000	88,6%
INVERSIÓN	17.556.000.000	14.778.000.000	14.319.415.157	96,9%
Estudios que permitan generar un entorno abierto, transparente y participativo para los agentes del ecosistema digital nacional.	13.222.000.000	11.617.000.000	11.418.274.299	98,3%
Fortalecimiento de la arquitectura de tecnologías de la información y comunicaciones para soportar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción con los diferentes grupos de interés nacional.	4.334.000.000	3.161.000.000	2.901.140.859	91,8%
TOTALES	32.117.729.924	29.339.729.924	27.322.108.609	93,1%

* Reducción presupuesto Decreto 2470 de 2019 y traslados presupuestales

Tabla 12. Ejecución Presupuestal a 31 de diciembre de 2019

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones, las cuales fueron autorizadas por valor de \$205 millones con cargo al presupuesto de Funcionamiento y \$3.840 millones, para gastos de inversión.

Presupuesto 2020

Para la vigencia 2020, mediante el Decreto 2417 de 2019, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público le aprobó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$ 45.926.101.000 incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Rubro		Valor
FUNCIONAMIENTO	\$	17.889.881.000
GASTOS DE PERSONAL	\$	12.350.262.000
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$	1.252.789.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$	4.175.590.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$	111.240.000
INVERSIÓN	\$	28.036.220.000
MISIONAL	\$	22.657.520.000
TI	\$	5.378.700.000
TOTAL	\$	45.926.101.000

Tabla 13. Presupuesto 2020

Ejecución presupuestal a 28 de febrero de 2020

Vigencia 2020	Decreto 2417 de 2019	Ejecución al 28 de febrero de 2020	% Ejecución
FUNCIONAMIENTO	17.889.881.000	1.638.545.675	9,16%
Gastos de Personal	12.350.262.000	1.567.406.621	12,69%

Salario	8.293.136.000	1.112.671.976	13,42%
Contribuciones inherentes a la nómina	2.853.563.000	214.716.896	7,52%
Remuneraciones no constitutivas de factor salarial	669.472.000	240.017.749	35,85%
Otros gastos de personal - previo concepto DGPPN	534.091.000	0	0,00%
Adquisición de bienes y servicios	1.252.789.000	70.390.622	5,62%
Adquisición de activos no financieros	185.400.000	0	0,00%
Adquisiciones diferentes de activos	1.067.389.000	70.390.622	6,59%
Transferencias Corrientes	4.175.590.000	748.432	0,02%
A entidades del Gobierno	4.125.590.000	0	0,00%
Prestaciones sociales	50.000.000	748.432	1,50%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	111.240.000	0	0,00%
Impuestos	59.225.000	0	0,00%
Tasas y derechos administrativos	515.000	0	0,00%
Contribuciones - cuota fiscalización y auditaje	51.500.000	0	0,00%
INVERSIÓN	28.036.220.000	270.744.514	0,97%
Estudios que permitan generar un entorno abierto, transparente y participativo para los agentes del ecosistema digital nacional.	22.657.520.000	235.873.220	1,04%
Fortalecimiento de la arquitectura de tecnologías de la información y comunicaciones para soportar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción con los diferentes grupos de interés nacional.	5.378.700.000	34.871.294	0,65%
TOTALES	45.926.101.000	1.909.290.189	4,16%

Tabla 14. Ejecución Presupuestal del 1 de enero al 28 de febrero de 2020

Ejecución de Ingresos 2019: Obtención recursos presupuestales 2019

Mediante la Resolución 5582 del 28 de diciembre de 2018, la CRC fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2019 en el 0.1%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación.

El presupuesto aprobado a la CRC para la vigencia 2019, inicialmente fue de \$32.117.729.924, el cual fue reducido mediante el Decreto 2412 de 2019 en la suma de \$2.778.000.000 dando un presupuesto final de \$29.339.729.924.

El recaudo de contribución al 31 diciembre de 2018 fue de \$28.619.699.010, superando por \$256.561.020 el presupuesto definitivo para la vigencia 2018, teniendo en cuenta la reducción realizada. Adicionalmente, por intereses y sanciones se recaudó la suma de \$751.715.704.

Gestión de Fiscalización

Dentro del proceso de fiscalización adelantado durante la vigencia 2019 se adelantaron las siguientes gestiones:

- Se enviaron 5 autos admisorios y 1 auto inadmisorio de recursos de reconsideración.
- Se profirió 1 liquidación oficial de corrección.
- Se profirió 1 resolución de inadmisión de solicitud de devolución y/o compensación
- Se profirieron 14 liquidaciones oficiales de revisión, de las cuales 4 operadores aceptaron los valores en discusión corrigiendo la declaración y pagando los mayores valores.
- Se realizaron 13 autos de archivo de procesos de fiscalización
- Se realizaron 4 visitas de inspección tributaria y contable
- Se realizaron 2 resoluciones de no aceptación reducción sanción

Gestión de Omisos

La CRC realizó acciones de persuasivo para declarar la Contribución con los operadores registrados en MinTIC, es así como durante el año 2019 se enviaron 1.233 oficios persuasivos, lo que ha permitido obtener mayores recaudos con relación al año anterior. Como resultado de esta gestión 360 operadores se registraron y pagaron la contribución a la CRC. Los demás se encuentran en verificación para determinar si efectivamente no se encuentran obligados o si no han generado ingresos.

- Se profirieron dos fallos de Recurso de Reconsideración a Servibanca por no presentar la declaración de contribución a la CRC por la vigencia 2013.
- Se profirieron una Resolución Sanción por no declarar la contribución y una Liquidación Oficial de Aforo de la vigencia 2014.
- Se profirieron dos autos inadmisorios de revocatoria directa

Gestión de Cartera

De la gestión realizada a la cartera causada de las vigencias 2011 a 2018 se enviaron 351 cartas de cobros persuasivos.

- Se profirieron 11 Resoluciones de Apertura de cobro coactivo.
- Se profirieron 11 mandamientos de pagos.
- Se profirieron 11 Resoluciones de Embargo

- Se enviaron 225 cartas a banco para embargar los productos financieros de contenido crediticio que se encuentren a nombre de los operadores en cobro coactivo,
- Se proyectaron 24 oficios solicitando prelación de embargos para darle prioridad a los de la CRC. Se solicitaron medidas de embargos adicionales, así:
 - Teléfonos de Palmira se solicitó embargo de 3 inmuebles
 - Teléfonos de Cartago se solicitó embargo de tres inmuebles
 - Empresa de Telecomunicaciones de Girardot se solicitó el embargo de 4 inmuebles
 - Empresa de telecomunicaciones de Jamundi y de la empresa de servicios Unitel se solicitó embargo de tres inmuebles.

Procesos adelantados ante la Superintendencia de Sociedades

Liquidación Judicial: Uff móvil S.A.S y Comunicaciones Dime S.A.S.

- Uff Móvil: Adjudicación de recursos a favor de la CRC por \$430.221.
- Comunicaciones Dime: Adjudicación de bienes. A favor de la CRC Del 88,21% de bienes muebles que equivale a \$744.466. Del valor del capital adjudicaron a la CRC el 0,3101% del Lote identificado con folio de matrícula inmobiliaria 50N-363220 ubicado en Chía, equivalente a \$9.024.000 reconocido como crédito de primera clase fiscal. De la sanción reconocieron 2,8087% equivalente a \$72.105.462 reconocido como crédito de quinta clase quirografario.

Avances y resultados de la directiva presidencial 09 de 2018– Plan de austeridad en el Gasto

De acuerdo con lo establecido en la directiva Presidencial 09 de 2018 la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, sin embargo, teniendo en cuenta el Catálogo de Clasificación Presupuestal implementado a partir de 2019, no resultan comparables los valores ejecutados en las vigencias 2018 y 2019. A continuación, se relacionan los diferentes conceptos que, de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, deben ser tenidos en cuenta dentro de las nuevas políticas de austeridad, junto con los valores ejecutados por este concepto en 2019 y su peso dentro del presupuesto general de la Entidad. A partir del 2020, estos valores podrán ser de nuevo comparables y reportados en los instrumentos que para tal fin establezcan las entidades antes mencionadas.

Conceptos	Valor ejecutado en 2019*	Peso con relación al presupuesto 2019 de la CRC
Horas extras	33,98	0,12%

Indemnización por vacaciones	143,22	0,49%
Comisiones, transporte y viáticos	532,81	1,82%
Capacitaciones	101,87	0,35%
Servicios de investigación y seguridad	00,00	0,00%
Vehículos (combustible)	13,35	0,05%
Servicios de publicidad y/o espacios publicitarios	00,00	0,00%
Papelería, útiles de escritorio y oficina	14,38	0,05%
Suscripción a periódicos y revistas, publicaciones y base de datos	478,09	1,63%
Eventos operadores logísticos	892,86	3,04%
Servicios públicos	91,61	0,31%
Sostenibilidad ambiental	00,00	0,00%
Apoyo a la gestión personas naturales	3.474,05	11,84%
Apoyo a la gestión personas jurídicas	8.755,96	29,84%
PRESUPUESTO TOTAL CRC	29.339,73	

*Cifras en millones de pesos

Tabla 15. Resumen de Austeridad en el Gasto

Contratación

Contratación 2019

En la siguiente tabla se detalla el consolidado de los contratos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 por modalidad de contratación. Proceso que ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en cumplimiento de las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	No. CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
Selección abreviada	7	\$1.026.116.276,00
Mínima Cuantía	29	\$273.080.053
Licitación pública	2	\$1.636.593.415,00
Contratación Directa	55	\$6.356.590.078,00
Concurso de méritos	5	\$4.099.959.959,00

Acuerdo Marco de Precios	13	\$4.453.220.670
TOTAL	111	\$17.845.560.450,53

Tabla 16. Indicadores de Eficiencia del proceso de contratación 2019

Contratación 2020

En la siguiente tabla se detalla el consolidado de los contratos suscritos entre el 1 de enero y el 26 de febrero de 2020 por modalidad de contratación. Proceso que ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en cumplimiento de las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	No. CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
Mínima Cuantía	3	\$ 16.299.000
Contratación Directa	55	\$ 6.755.527.606,00
Acuerdo Marco de Precios	7	\$ 1.271.344.177
TOTAL	65	\$ 8.043.170.783,00

Tabla 17. Indicadores de Eficiencia del proceso de contratación del 1 de enero al 26 de febrero de 2020

Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados

La Gestión realizada durante el 2019, referente a este proceso se resume a continuación:

Sesión de Comisión

La Sesión de Comisión de la CRC está conformada por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los tres Comisionados de la CRC y el Director del Departamento Nacional de Planeación o el Subdirector como Delegado, sin embargo a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019², en su artículo 17 el cual modificó el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la Sesión de Comisión de Comunicaciones está conformada por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que podrá delegar en el Viceministro de Conectividad y Digitalización y cuatro (4) Comisionados. Actúa como secretario de la reunión, la Coordinadora Ejecutiva de la CRC, se reúne una vez al mes de manera ordinaria, y extraordinarias o virtuales que estimen necesarias, con el fin de

² 25 de julio de 2019

atender las funciones que le han sido asignadas a la CRC de conformidad a lo señalado en la Ley 1341 de 2009³, Ley 1369 de 2009.

Durante el año 2019, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 11 oportunidades, 7 de ellas de manera ordinaria y 4 de ellas de forma virtual. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 57 resoluciones, 6 de carácter general y 51 de carácter particular.

Entre el 1 de enero de 2020 y el 26 de febrero de 2020, la Sesión de Comisión de Comunicaciones se reunió en tres oportunidades, 2 de ellas de manera ordinaria y una de ella de manera virtual. Durante esas sesiones, fueron aprobadas 23 resoluciones, 6 de carácter general y 17 de carácter particular.

Comité de Comisionados

El Comité de Comisionados está conformado por tres Comisionados designados por el Presidente de la República, el Coordinador Ejecutivo de la CRC, quién actúa como secretario de las reuniones, las cuales se llevan a cabo una vez a la semana con el fin de dirigir, orientar y controlar el desarrollo de todas las actividades orientadas a lograr los objetivos de la Comisión y desarrollar las funciones y facultades otorgadas por la Ley.

Sin embargo, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019⁴, en su artículo 17 el cual modificó el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, señala que son cuatro (4) los Comisionados, uno (1) designado por el Presidente de la República y tres (3) elegidos a través del proceso mediante concurso público, y en materia de contenidos, está conformada por tres (3) Comisionados, (1) Comisionado elegido por los operadores públicos regionales del servicio de televisión, mediante el mecanismo que estos autónomamente determinen, y otros dos (2) elegidos mediante concurso público, uno de los cuales representa al sector audiovisual y otro a la sociedad civil.

Indicador del proceso

- Eficiencia en la planeación y organización del Comité de Comisionados:

El objetivo es medir el tiempo que transcurre entre la aprobación de los documentos por el Comité de Comisionados y la radicación de salida de estos. El tiempo es medido en días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su aprobación.

³ Modificada por la Ley 1978 de 2019

⁴ 25 de julio de 2019

Periodo	Días Hábiles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
1º	13	6	2.1
2º	11	5	2.2
3º	16	5	3.2
4º	--	--	--

Tabla 18. Eficiencia en Comité de Comisionados 2019

Tecnologías y Sistemas de Información

La Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información de la Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene el propósito de gestionar eficaz y eficientemente todos los recursos tecnológicos de la CRC para apalancar la estrategia de la entidad, con el fin de crear y entregar valor a los procesos, apoyado en las capacidades tecnológicas; esto es, la gestión de los procesos de desarrollo y gestión de sistemas de información, procesos de soporte, administración de bases de datos y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, implementación de los lineamientos del gobierno en tema de Tecnología y apoyo en la toma decisiones estratégicas con el fin de satisfacer los requerimientos de los grupos de interés.

Son funciones de ésta Coordinación apoyar y asesorar a la sesión de Comisión de Comunicaciones, a la sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, a la Dirección Ejecutiva, a la Coordinación Ejecutiva y a los grupos Internos de trabajo, en cumplimiento de todas sus funciones, y para esto contó en el 2019 con el proyecto de inversión denominado "Fortalecimiento de la arquitectura de tecnologías de información y comunicaciones para soportar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción con los diferentes grupos de interés" cuyo objetivo principal es apalancar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción de la CRC con los diferentes grupos de interés, mediante sistemas de información y servicios en materia TIC dentro de un marco de Gobierno Digital, de tal manera que permita asegurar el aprovisionamiento de los servicios, aplicaciones y recursos de tecnología informática para los usuarios internos y externos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, encaminados a cumplir con la misión y los lineamientos del plan estratégico de la Entidad, y así afianzar la participación en la era digital de la sociedad de la información (Transformación Digital).

El proyecto de inversión está enfocado en: a) Diseñar, desarrollar, implementar y operar las soluciones tecnológicas y esquemas de ayuda requeridos por los proyectos y servicios de la CRC, de manera tal que apalancen el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y b) Fortalecer componentes de Gobierno Digital a través de proyectos y servicios de tecnología, información y comunicaciones, y gestionar el manejo y organización de información requerida para toma de decisiones.

Dentro del proyecto de inversión 2019-2022, anteriormente mencionado, se tienen definidas las siguientes actividades y presupuesto a ejecutar para el cuatrienio:

Actividad	Costo Cuatrienio	Costo 2019	Costo 2020	Costo 2021	Costo 2022
Actividad 1. Fortalecer la Infraestructura Tecnológica requerida para la gestión institucional	\$7.618,5	\$1.641,6	\$1.805,7	\$1.986,3	\$2.184,9
Actividad 2. Desarrollar sistemas y aplicativos requeridos para la gestión institucional segura y eficiente	\$6.422,7	\$1.383,9	\$1.522,3	\$1.674,5	\$1.842,0
Actividad 3. Contar con la asesoría y herramientas tecnológicas necesarias para toma de decisiones basadas en datos	\$2.038,5	\$439,2	\$483,2	\$531,5	\$584,6
Actividad 4. Diseñar e implementar procesos que soporten el fortalecimiento del Gobierno Digital	\$4.278,0	\$869,3	\$991,0	\$1.129,7	\$1.287,9

Tabla 19. Actividades y presupuesto proyecto de Inversión 2019-2022

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

- **Objetivo 1 – Gobierno de TI:** Implementar el modelo de TI en Estrategia, Gobierno, modelo de gestión, modelo de planeación, control presupuestal y mapa de ruta de los proyectos mediante la ejecución del Plan estratégico de Tecnologías de Información.
- **Objetivo 2 – Gestión de TI:** Garantizar una gestión efectiva y eficiente de los recursos de TI a través de los proyectos de inversión de TI.

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC, cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y de las comunicaciones – PETI, estructurado de acuerdo a los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura de TI del Ministerio de Tecnología y Comunicaciones - MinTic, y el cual esta actualizado según las necesidades de la entidad y el presupuesto aprobado a través del proyecto de inversión del 2019.

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

- ✓ Alinear los objetivos de la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información con los objetivos estratégicos de la entidad a través de la definición e implementación de servicios y proyectos de tecnologías de información y comunicaciones.
- ✓ Incorporar las prácticas recomendadas por el marco de referencia de la estrategia de Gobierno Digital incorporando ejercicios de Arquitectura Empresarial en la ejecución de proyectos y servicios de tecnologías de información y comunicaciones.
- ✓ Construir el mapa de ruta del PETI con el fin de brindar apalancamiento a los proyectos y servicios que demanden las diferentes coordinaciones de la CRC por medio de la definición de un plan de implementación de proyectos hasta el 2022.

Gobierno de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información

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

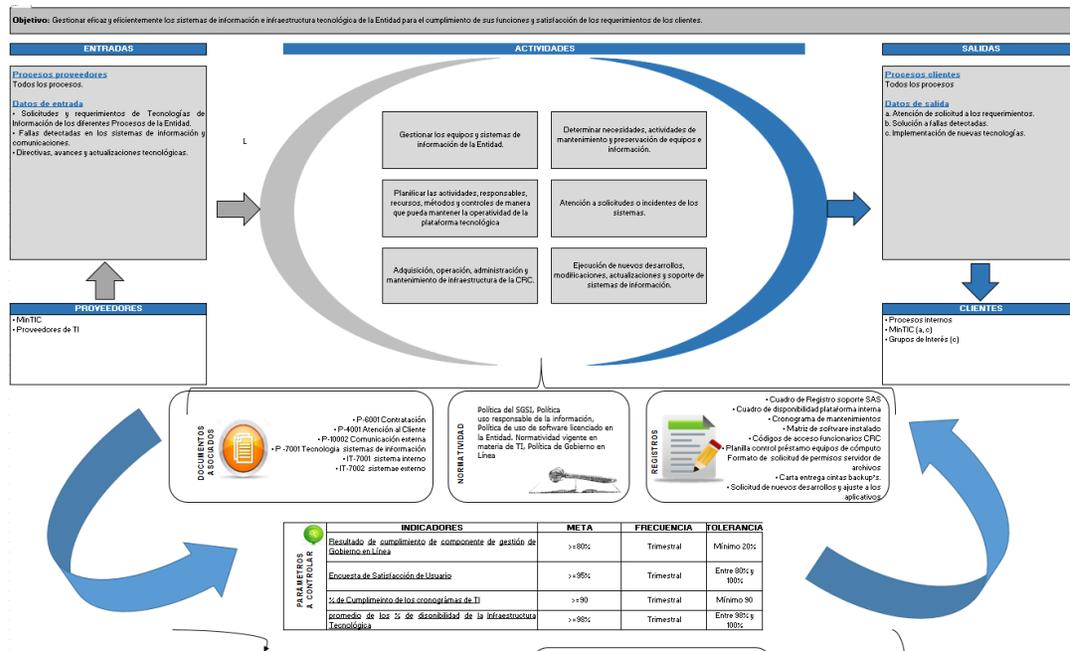


Imagen 15. Cadena de Valor Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información

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

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

El alcance general de los elementos es el siguiente:

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

ELEMENTOS	ALCANCE
Seguridad y privacidad de la Información	Implementa los procesos para la definición de políticas, gestión de incidentes de seguridad de la información, gestión de los riesgos y análisis de las brechas de seguridad de la información. Implementa los procedimientos para la gestión del sistema de seguridad informática y el modelo de planeación y gestión de la seguridad de información (MSPI).

Tabla 20. Alcance de los Elementos de la Cadena de Valor de TSI

Avances en la Gestión de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información durante la Vigencia del 2019:

1. Política de Gobierno Digital

Durante el 2019, la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar la política de Gobierno Digital, por lo cual se desarrolló el documento de formulación del proyecto estratégico en la entidad, se avanzó en la implementación del Plan de Acción de 2019 para cierre de brechas y se ejecutó el convenio interadministrativo con la Corporación Colombia Digital para apoyar la implementación de las actividades definidas.

De acuerdo con el seguimiento a la implementación de la política de Gobierno Digital para el cuarto trimestre de 2019, el avance de este plan es del **89,5%** con cumplimiento a diciembre del mismo año.

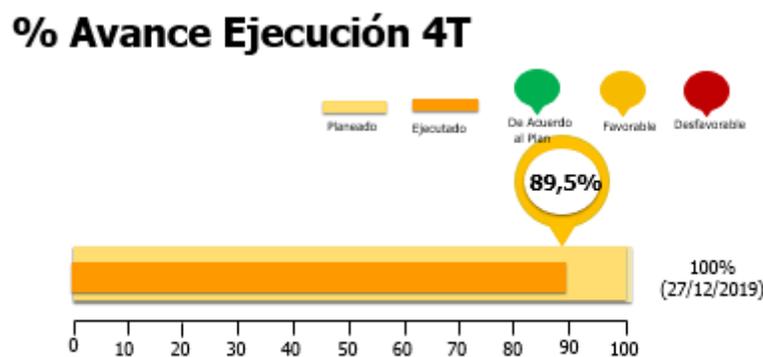


Imagen 16. Avance de la Política de Gobierno Digital 2019

Como parte del plan de acción se desarrollaron las siguientes actividades:

1.1 Empoderamiento de los Ciudadanos a través de un estado abierto

- Publicación de 7 set de datos abiertos.
- Ejercicios de uso y aprovechamiento de datos abiertos de la entidad.
- Realización del ejercicio de rendición de cuentas con participación ciudadana por medios electrónicos.

1.2 Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea

- Cumplimiento con los tiempos de respuesta de los trámites y servicios.
- Promoción para incrementar el uso de los trámites y servicios que ofrece la entidad.

1.3 Arquitectura

- Actualización del PETI 2019-2022.
- Actualización de: catálogo de servicios de TI, Arquitectura de Sistemas de información, Arquitectura de Servicios tecnológicos.
- Actualización de indicadores para medir el desempeño de la Gestión de TI.
- Uso de Acuerdos Marco de Precios para bienes y servicios de TI.
- Actualización del catálogo de componentes de información.
- Avance en la definición de un esquema de gobierno de los componentes de información, definición de esquema de roles y responsabilidades sobre los componentes de información.
- Implementación de una solución de apertura de datos e interoperabilidad.
- Definición del esquema de soporte con niveles de atención (primer, segundo y tercer nivel) a través de un punto único de contacto y soportado por una herramienta tecnológica.
- Documentación de los riesgos asociados a infraestructura y servicios tecnológicos.
- Ejecución de una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI, teniendo en cuenta el planteamiento de estrategias de gestión del cambio.
- Ejecución de un plan de formación y uso adecuado de los servicios de TI.
- Implementación de usabilidad y accesibilidad en 4 Sistemas de información.
- Levantamiento de catálogos y componentes de información de 2 procesos de la entidad.

2. Seguridad de la información

- Definición e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Digital para 2019.
- Implementación del plan de sensibilización y concienciación de Seguridad de la Información y Gobierno Digital para 2019.
- Levantamiento de activos de información y gestión de riesgos en 4 procesos de la Entidad.
- Avance en el desarrollo de actividades de implementación del SGSI.

- Implementación de una herramienta de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Avance en la implementación del MSPI dentro de la Entidad.
- Definición de controles aplicables a los riesgos de seguridad de la información valorados.
- Definición de un plan de acción para la implementación de un SGSI con base en la Norma ISO 27001 en un mapa de ruta para el año 2020.
- Avance en la definición de un Plan de Control Operacional.
- Definición de políticas adicionales y evaluación del documento de políticas actual.
- Evaluación de roles y responsabilidades en el manejo de la seguridad de la información en la CRC.
- Ajuste al procedimiento de gestión de incidentes y proceso de manejo de riesgos.
- Avance en la definición del alcance de la Continuidad del Negocio en la CRC.
- Actualizaciones en la política general de seguridad y privacidad de la información y el manual de seguridad y privacidad de la información.
- Realización de pruebas de vulnerabilidades a plataformas e infraestructura tecnológica.
- Participación en el Comité Sectorial de Seguridad Digital gestionado por el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones.

3. Plan de Integración Portal GOV.CO

De acuerdo a la Directiva Presidencial 02 del 2 de abril de 2019 *Simplificación de la interacción digital los ciudadanos y el Estado*, como cumplimiento al numeral segundo "Implementación por parte de las entidades", específicamente en la incorporación al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO) y siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones realizó en el 2019 avances con las Coordinaciones de Relacionamiento con Agentes y Asesoría Jurídica y Solución de Controversias, para la actualización de las Fichas Informativas y la integración por Interfaz Gráfica de los siguientes trámites:

- Controversias de Interconexión entre Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones
- Imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión de redes y servicios de telecomunicaciones.
- Homologación de Equipos Terminales.

Adicionalmente, se implementó en el ambiente de pruebas de la página WEB de la Entidad los lineamientos de interfaz gráfica.

Por lo anterior, el estado de avance del Plan de Integración es de un 10%, en atención a las actividades adelantada de acuerdo al plan de implementación establecido en la CRC.

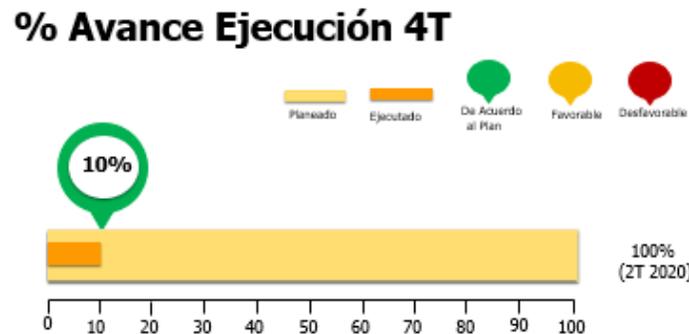


Imagen 17. Avance Plan de Integración CRC IV Trimestre de 2019. Fuente RAE 4T

4. Servicios Tecnológicos

Dado que la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información debe planear, mantener y garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación de la Coordinación y la Entidad, en 2019 se desarrollaron actividades enmarcadas dentro del esquema del Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI y el Plan de Compras. Dentro de las actividades desarrolladas se encuentran las siguientes:

- Aprovisionamiento de la infraestructura de Nube Azure de Microsoft para los sistemas de información (WIKI, ITS, SIUST, INTRANET y GECI).
- Reingeniería de la infraestructura de Nube Oracle para preproducción y producción de Tramites y Contribuciones, el cual incluyó conexiones VPN contra ACH para pasarela de pagos.
- Aprovisionamiento y gestión de la seguridad de aplicaciones a través del Web Application Firewall en apoyo con el equipo de Sistemas de Información.
- Aprovisionamiento de la infraestructura y apoyo en labores para prueba de concepto en Nube de ONBASE v18.
- Modernización y unificación de las tecnologías para los servicios de seguridad perimetral y redes.
- Análisis y presentación del informe de las capacidades tecnológicas de infraestructura para el proyecto del Centro de Datos.
- Aprovisionamiento de una solución de SharePoint para Espacios Institucionales (Relacionamiento con Agentes).

- Aprovisionamiento de la Plataforma por servicio PaaS, para migración de POSTDATA (Gobierno y Análisis de Datos).
- Construcción de arquitectura propuesta, fichas técnicas y estudios previos, para contrataciones de servicios tecnológicos de IPv6, Nube Pública II (Azure / Oracle) y Enlaces Dedicados para conexiones entre Data Center.
- Apoyo y soporte de primer, segundo y tercer nivel, relacionado con los servicios tecnológicos y de infraestructura que soportan la operación de los servicios brindados por la Coordinación de Tecnología y Sistemas de Información.
- Se realizó la planeación y ejecución de los contratos de mantenimiento de la plataforma tecnológica.
- Se renovó el licenciamiento necesario tanto de infraestructura tecnológica como de usuario final para la operación en la Entidad.
- Contratación del recurso humano para la atención del soporte de primer nivel y ejecución de mantenimientos de TI en la Entidad.
- Apoyo a los procesos contractuales de otras Coordinaciones en el componente tecnológico.
- Atención a solicitudes de TI cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio pactados.
- Renovación de equipos tecnológicos que garanticen la continuidad operativa de la Entidad.

5. Sistemas de Información

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información planea, mantiene y garantiza la disponibilidad de los Sistemas de Información que soportan la operación de la Entidad, para lo anterior en 2019 se desarrollaron actividades enmarcadas dentro del esquema del Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones– PETI y el Plan de Compras.

Durante el período en cuestión se desarrollaron las siguientes actividades:

Sistema de Trámites de la CRC

- Se ejecutó el plan de puesta en producción escalonado, de acuerdo con la funcionalidad de los tramites.
- Se revisó y ajustó la Arquitectura y se realizaron las pruebas técnicas sobre el sistema de información de tramites de la CRC.
- Se hicieron ajustes funcionales y normativos al Sistema Transaccional en los formularios para el Registro de Solicitud de Homologaciones de Terminal Móvil, Registro de PQRs y funcionalidad de Registro de Números Excluidos.

Sistema de Contribuciones

- Se diseñó el proyecto de contribuciones para el recaudo y gestión de la cartera de las contribuciones a la CRC.
- Se ejecutó el contrato interadministrativo con la Agencia Nacional Digital para el levantamiento y diseño de los procesos de Contribución relativos al pago de la primera, segunda cuota y al régimen sancionatorio y subprocesos asociados para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Se adelantaron labores de migración de información de Base de Datos y documentos de contribuciones desde el Sistema de Información SIUST.

Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones – SIUST

- Se implementaron los formatos y reglas de validación, asociadas a las últimas normativas publicadas.
- Se brindó apoyo al Ministerio Tecnologías de Información y las Comunicaciones en el afinamiento de los servicios de JBOSS y Apache para mejorar el rendimiento del SIUST y mantenimiento de logs de estos servicios.
- Se realizó la configuración de estadísticas y mantenimiento de objetos para mejorar los tiempos de respuesta de la base de datos.
- Se apoyó en la ejecución del Plan de Migración a los nuevos servidores dispuestos por el MinTIC, para la separación de los servicios y así mejorar el desempeño del SIUST.
- Se brindó el apoyo técnico al MinTIC, para el restablecimiento de los servicios de SIUST cuando hubo indisponibilidad en el mismo.

Herramienta de Gestión Estratégica

- Se realizó seguimiento y control de los acuerdos de niveles de servicios respecto a las novedades presentadas en los ambientes productivos.
- Se realizó la respectiva administración y gestión para el soporte técnico tercerizado.
- Se hizo el acompañamiento técnico para la nueva versión migrada en 2018 y se ejecutó el plan de capacitación a los usuarios de la Entidad.

Sistema de Gestión Documental ONBASE

- Para Uso y Apropiación se realizó y divulgó un video de inducción básica de Onbase, el cual fue publicado en la Intranet, para conocimiento de todos los usuarios.
- Definición y ejecución plan de trabajo pruebas de concepto del Sistema de Gestión Documental OnBase en la nube, esta actividad se realizó en las plataformas de AZURE y AWS. Como resultado se generó un documento con la información de las pruebas realizadas en cada plataforma, el cual sirvió como insumo para la decisión de migrar los sistemas de información de la Entidad a la nube.
- Aprovisionamiento de ambientes de infraestructura Cloud con requerimientos mínimos para instalación y funcionamiento del Sistema de Gestión Documental OnBase versión 18.

- Diseño, desarrollo e implementación en el Sistema de Gestión Documental OnBase del flujo o proceso "Notificaciones al supervisor de contrato de facturas y/o cuentas de cobro", con la implementación de esta actividad se agiliza el proceso de certificación de las facturas o cuentas de cobro por parte de los supervisores, lo cual garantiza el pago oportuno a los contratistas.
- Desarrollo e implementación del nuevo flujo o proceso de "Contenidos Audiovisuales" en los ciclos de vida "Correspondencia" y "Correspondencia Interna" en el Sistema de Gestión Documental ONBASE. Lo anterior, dando cumplimiento normativo a la Resolución Interna CRC No. 298 de 2019.

Proceso de Homologación de Celulares

- Se implementó un procedimiento automático para el cargue y actualización de las Bases de Datos Positivas enviadas por la GSMA.
- Se adelantaron desarrollos de actualización a los formularios de Homologación para Persona Natural y Complementación que incluyó las validaciones de datos de las diferentes fuentes, de tal manera que permite hacer un filtro entre las solicitudes válidas candidatas a homologación.

Herramienta de Gestión de Proyectos PPM

- Se implementaron proyectos piloto en ambiente de pruebas y preproducción de la herramienta, con proyectos misiones y de tecnologías de información
- Se puso en producción la herramienta para la Gestión de Proyectos y portafolio de planeación estratégica y tecnologías y sistemas de información. de la herramienta.
- Se diseñó la estrategia de uso y apropiación de la herramienta y se realizó la capacitación a los funcionarios de la CRC, de acuerdo con los perfiles definidos en la plataforma.

Asistente Virtual SOFIA y Chat

- Para el Asistente Virtual Sofia se implementaron preguntas sugeridas al usuario relacionadas con su solicitud y la corrección ortográfica automática.
- El chat fue actualizado y mejorado con respecto a las respuestas tipo, extraídas de la base de conocimiento del Asistente Virtual, las cuales apoyan en la respuesta a los asesores humanos del Contact Center de la entidad, mejorando los tiempos de respuesta y brindando una guía para resolver las inquietudes de los usuarios.

WikiCRC

- Se implementó y se puso en marcha un espacio de conocimiento colaborativo que permitió contar con información de temas regulatorios importantes para la Entidad, en temáticas organizadas de acuerdo con los Ejes Estratégicos.
- Se documentaron los manuales de la herramienta.
- Se realizó la administración y soporte técnico solicitado.

Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación SIGRID

- Implementación de una nueva funcionalidad para el cargue automático de recuperación de códigos cortos.
- Actualización de la imagen institucional de acuerdo con los lineamientos de usabilidad y accesibilidad de Gobierno Digital.
- Administración y soporte técnico a la herramienta.

Intranet

- Actualización de la imagen institucional.
- Actualización de software base del Gestor de Contenidos.
- Actualización de los lineamientos de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con los lineamientos dados por la Política de Gobierno Digital.

Sistema de Solución de Controversias

- Actualización de la imagen institucional.
- Actualización de los lineamientos de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con los lineamientos dados por la Política de Gobierno Digital.

Sistema de Administración y Gestión System Center

- Reingeniería del sistema de información System Center (Service Manager 2019 y Configuration Manager 2019).
- Definición de la arquitectura del Catálogo de Servicios (Árbol de tipificaciones,SLA, escalamiento y notificaciones).
- Se estableció el portafolio y los acuerdos de niveles de servicios de Tecnologías y Sistemas de Información, configurándose en la plataforma Service Manager.
- Desarrollo e implementación de la encuesta de satisfacción usuario interno.
- Actualización del Portal de Solicitudes para incidentes y peticiones.
- Se realizó la inducción de los ajustes en el Portal a los usuarios internos.

6. Otras Actividades

- Se realizó el Plan para apalancar la Política de "Cero Papel" (Generación de estadísticas de impresión, encuesta de necesidades de impresión y configuración de valores de impresión).
- Apoyo al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la resolución de problemas de infraestructura, de bases de datos y de código solicitados.

- Seguimiento al proyecto de Inversión de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información del período 2019.
- Se llevó a cabo la ejecución presupuestal de acuerdo con el Plan establecido para la ejecución del proyecto de inversión con un porcentaje de ejecución al cierre del 2019 del **91,77%**.
- Se realizó una propuesta para modernización de las Salas de Juntas, la cual quedó para desarrollarse en 2020 debido a la reestructuración y nuevas funciones de la Entidad en atención a la Ley TIC 1978 de 2019.

En los anteriores términos, se presenta el informe de gestión de la vigencia comprendida entre el 26 de julio de 2019 y el 26 de febrero de 2020 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-.



ZOILA CONSUELO VARGAS MESA

Directora Ejecutiva (E.F.)