



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REGULACIÓN





# ¿QUIÉNES SOMOS?

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA



### **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 2018, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.



## DEFINIMOS LAS REGLAS DE JUEGO QUE



Protegen los  
derechos de los  
usuarios TIC



Promueven la libre  
y leal competencia  
entre operadores.



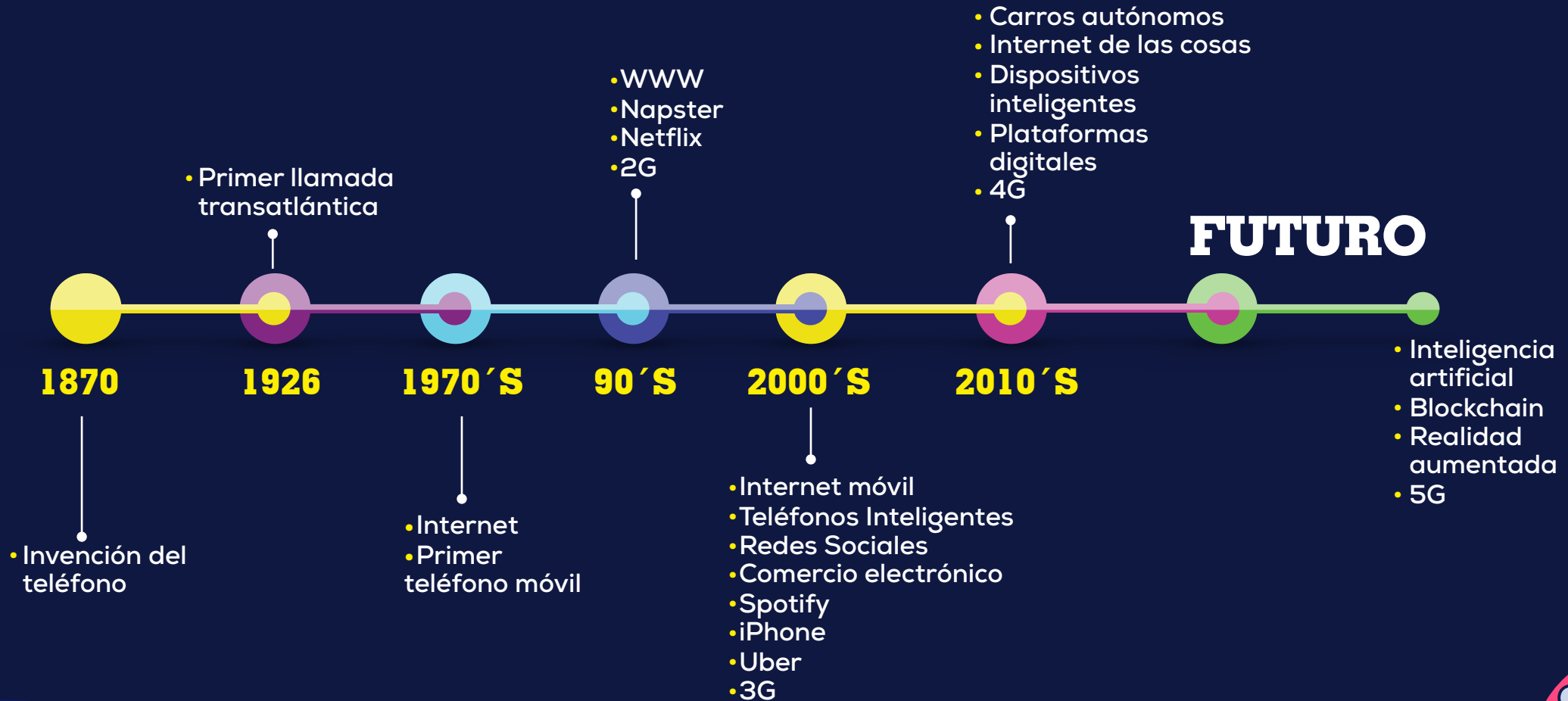
Mejoran los niveles  
de calidad en la  
prestación de los  
servicios.

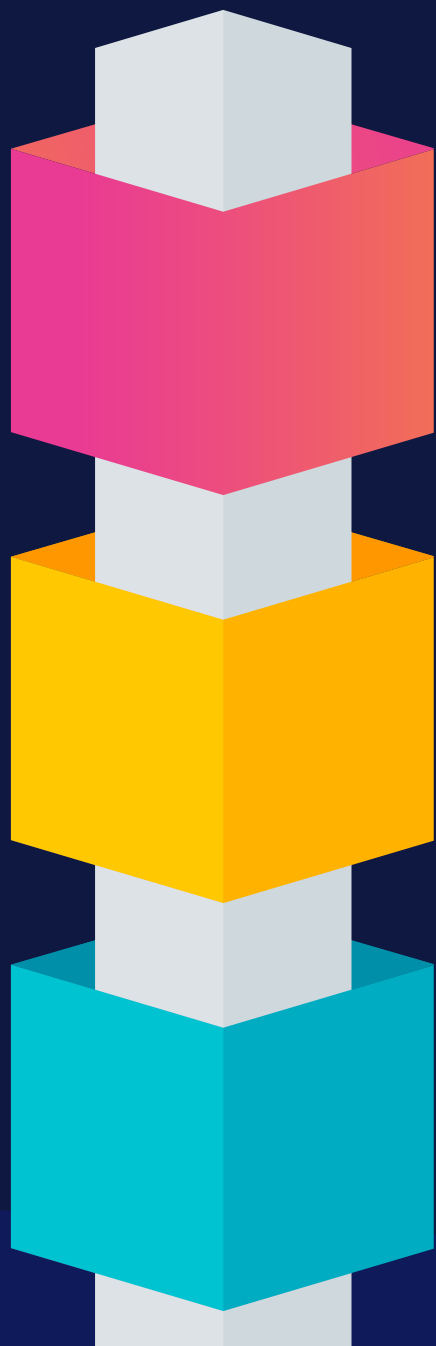


Impulsan la  
inversión en  
TIC en el país.



# LAS COMUNICACIONES Y LOS USUARIOS HAN CAMBIADO Y SEGUIRÁN CAMBIANDO





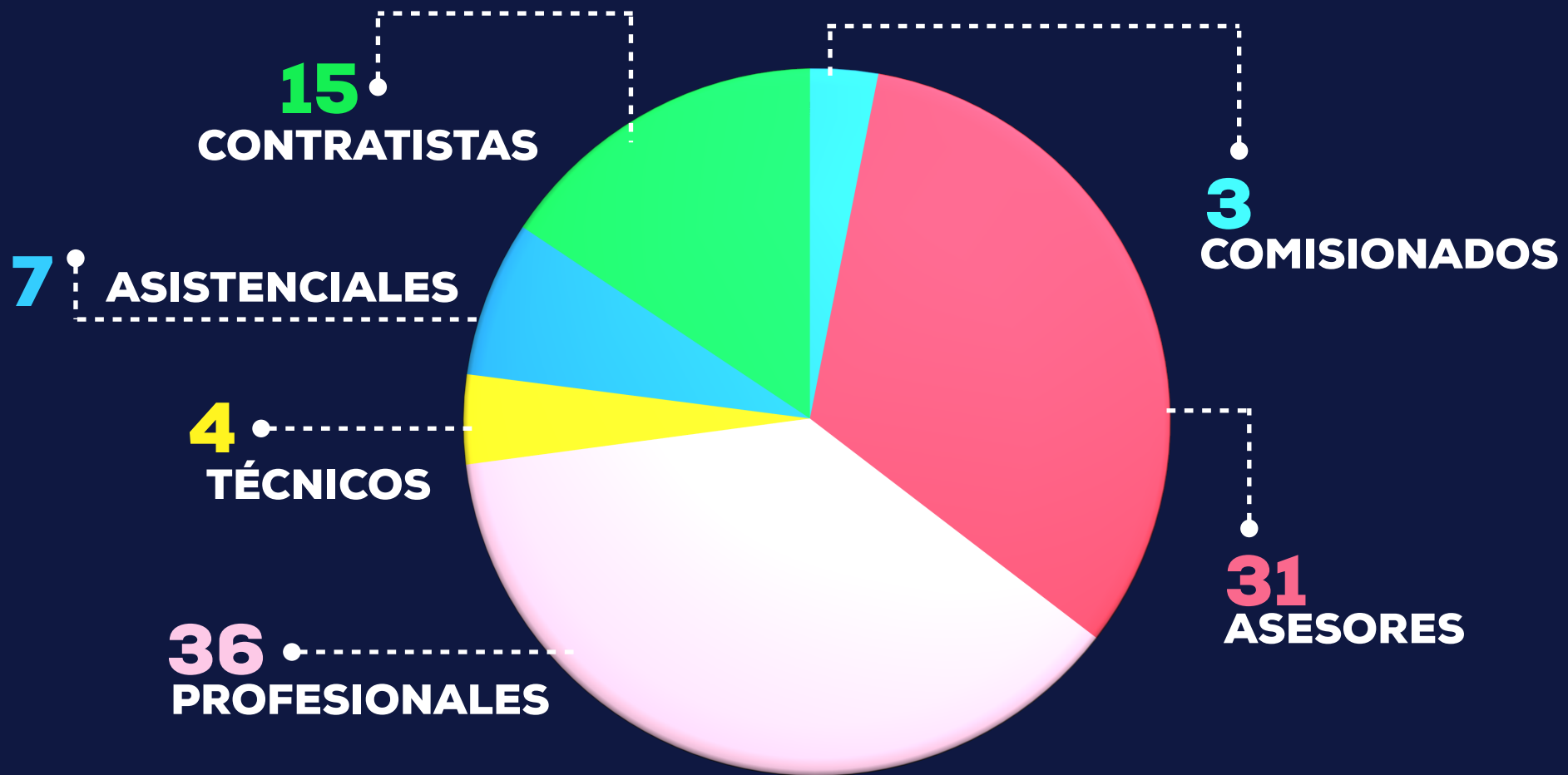
Tres comisionados:  
•Dedicación exclusiva

Director del Departamento  
Nacional de Planeación

Ministro de Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones



## EQUIPO DE TRABAJO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017



Planta: 81  
Contratistas: 15





# ¿CUÁL FUE NUESTRA GESTIÓN?

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



Proyecto de inversión	Apropiación definitiva 2017	Ejecución al 31 diciembre 2017	% Ejecución
Gestión de la Actividad misional	12.941	12.807	99%
Tecnologías de información y comunicaciones para la CRC.	3.417	3.141	92%





## ESTADOS FINANCIEROS A 31 DE DICIEMBRE 2017

<b>Activo total</b>	<b>\$36.924</b>	<b>Ingresos operacionales</b>	<b>\$26.858</b>
<b>Corriente</b>	<b>\$26.567</b>	<b>Otros ingresos</b>	<b>\$928</b>
<b>No corriente</b>	<b>\$26.567</b>	<b>Gastos operacionales</b>	<b>\$27.047</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$2.277</b>	<b>Otros gastos</b>	<b>\$36.924</b>
<b>Corriente</b>	<b>\$2.277</b>	<b>Excedente operacional</b>	<b>\$ (189)</b>
<b>No corriente</b>	<b>\$0</b>	<b>Excedente del ejercicio</b>	<b>\$732</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$34.147</b>		



# AUSTERIDAD EN EL GASTO 2017 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Servicios  
personales

78%

Gastos de  
papelería

31%

Gastos de  
telefonía

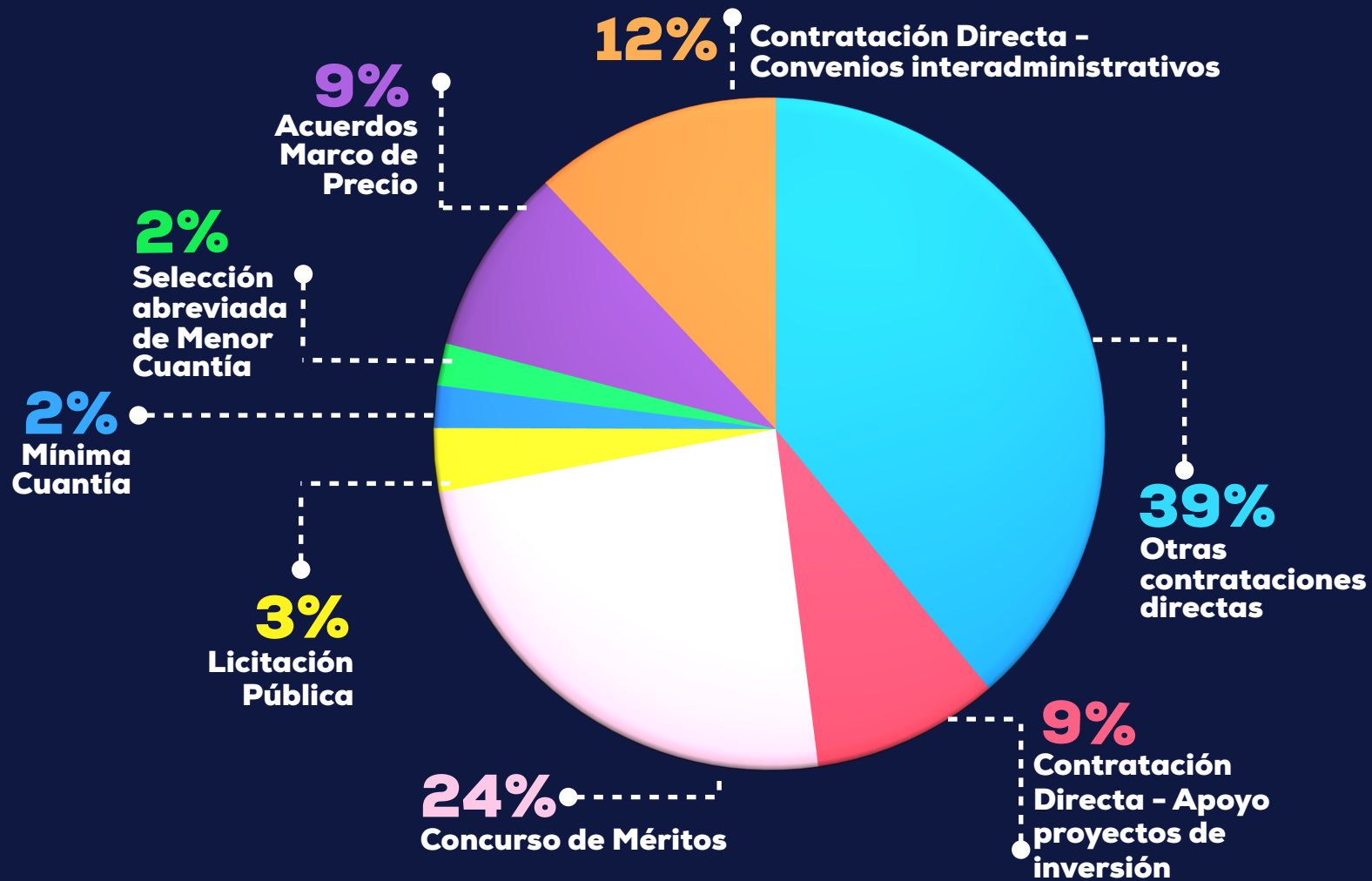
27%

13%

AHORRO EN RUBROS  
DE AUSTERIDAD  
RESPECTO A 2017



# GESTIÓN CONTRACTUAL



presupuesto  
invertido  
contratación  
**\$14.542 millones**



# SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN



**Certificados en febrero de 2003**



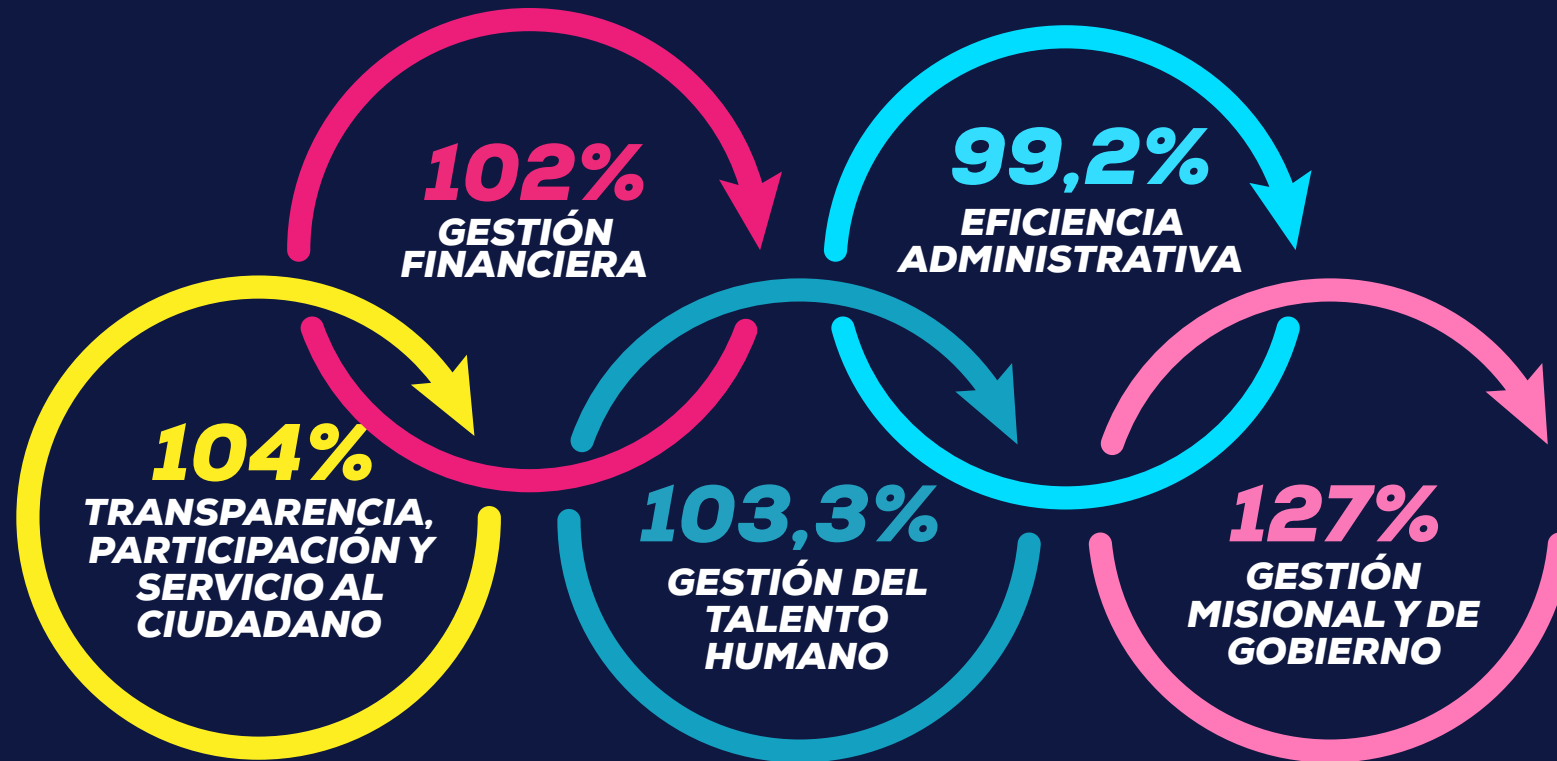
**NUESTROS PROCESOS CUMPLEN CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y GARANTIZAN EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE NUESTRA FUNCIÓN**



**Certificados en septiembre de 2008**



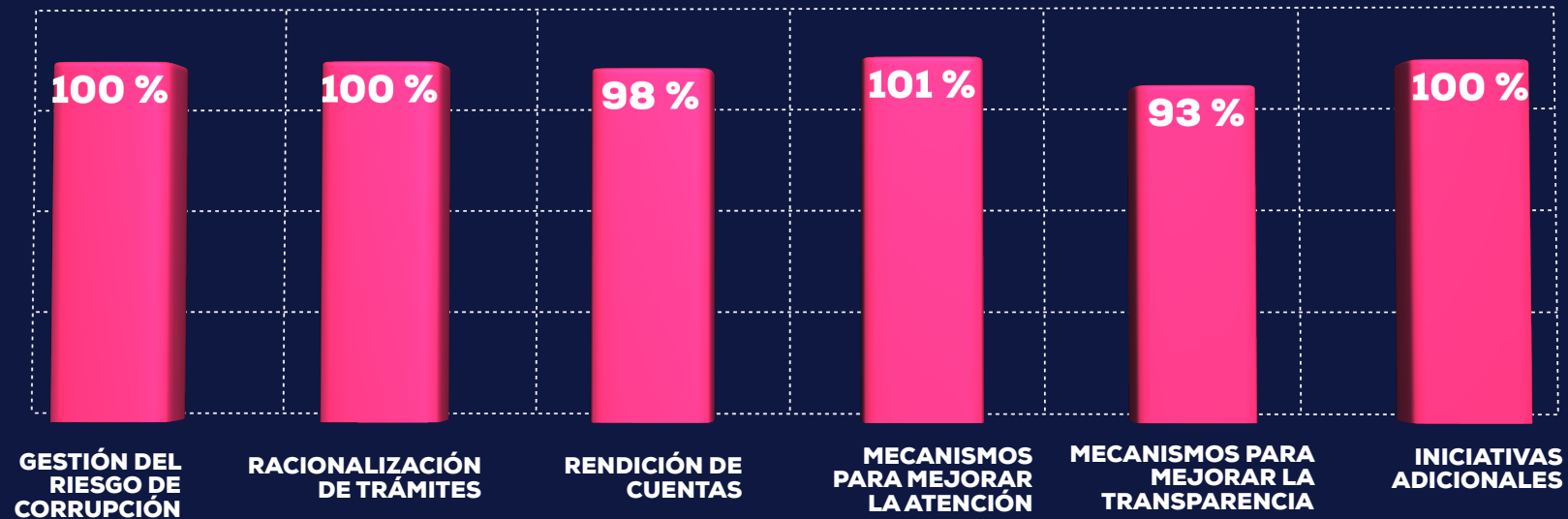
# CUMPLIMOS CON EL PLAN DE ACCIÓN 2017



Cumplimos todas las políticas establecidas en nuestro Plan de Acción 2017



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Demostramos compromiso y responsabilidad con los ciudadanos y los grupos de interés



# ¿QUÉ LOGRAMOS EN EL 2017?



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA

# CAMBIO DE LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL

## Grupos que se fusionaron



## Grupos que se crearon

Análisis y Gestión de la Información  
Capital Intelectual

Repensamos la manera de hacer las Cosas, a partir de la Gestión del Conocimiento

## Grupos que se mantuvieron

Asesoría Jurídica y Solución de controversias

Tecnologías y Sistemas de Información

Gestión Administrativa y Financiera



# MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



La CRC busca enriquecer su Capital Intelectual a través de un proceso dinámico de aprendizaje continuo, acorde a las necesidades internas y externas que permiten gestionar el conocimiento.



# DEFINIMOS EL PRIMER PLAN ESTRATÉGICO DE CAPITAL INTELLECTUAL (PECI)

# 1

## Capital Estructural

- Diagnóstico interno del estado de gestión del conocimiento.
- Identificación y aplicación de herramientas

# 2

## Capital Estructural

- Diagnóstico de conocimientos clave para colaboradores
- Modelo de aprendizaje con énfasis en experiencia

Uso de metodologías para participación activa y evaluación

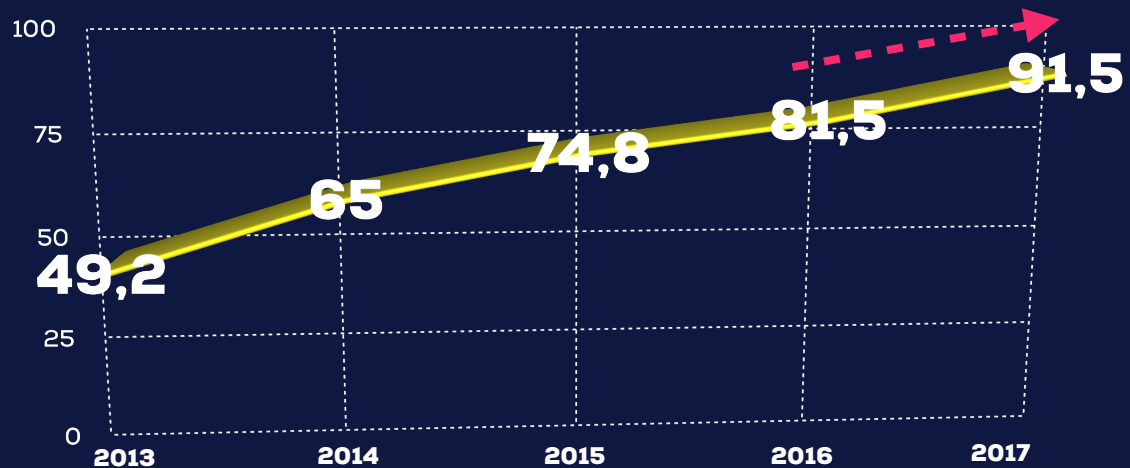
# 3

## Capital Relacional

- Establecimiento de acuerdos con academia
- Desarrollo de contenidos para el primer curso virtual de la CRC (RPU)

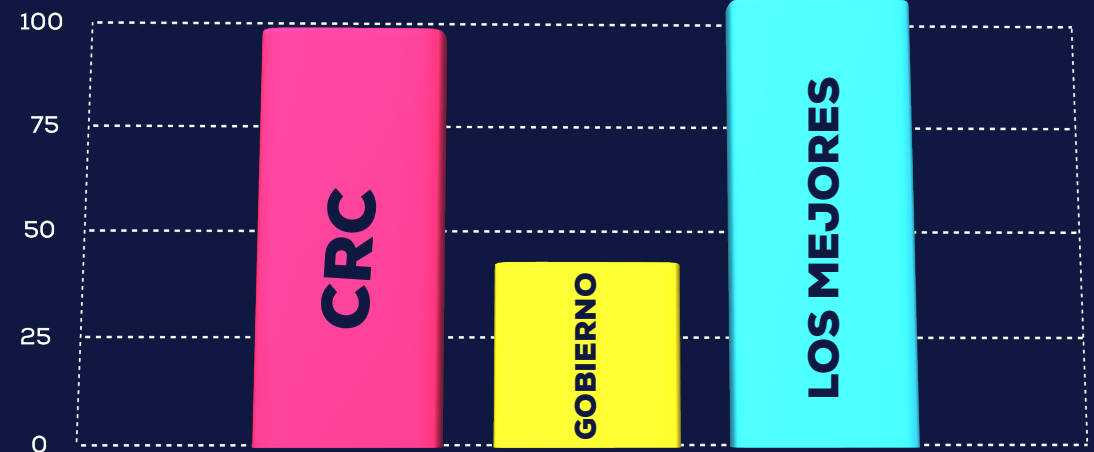


## RESULTADOS DE CLIMA Y CULTURA (GPTW)



Índice de ambiente laboral 2017  
**91,5** Muy sobresaliente

### La organización frente al sector y los mejores lugares para trabajar 2017



Los resultados de la medición de clima y cultura organizacional evidencian que la CRC es un gran lugar para trabajar



## RESULTADOS DE CLIMA Y CULTURA (GPTW)

www.bestcompanieslist.co



DE ACUERDO CON **GPTW** ESTAMOS ENTRE LAS **3** MEJORES ENTIDADES DEL ESTADO PARA TRABAJAR EN COLOMBIA



# LA CRC MIDE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



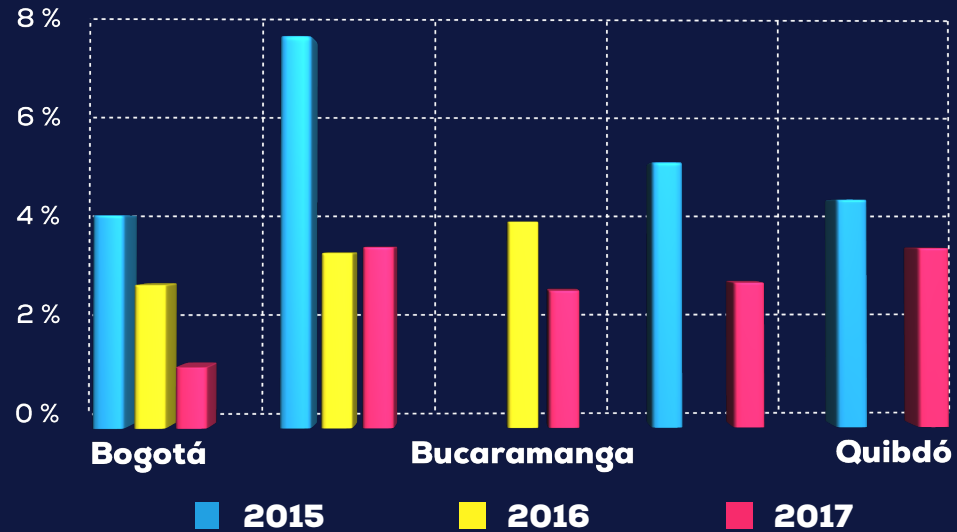
La CRC realiza mediciones al servicio de voz y datos móvil y al de datos fijos, para que los usuarios tengan información para la toma de decisiones.



# MEDICIÓN DE VOZ Y DATOS MÓVILES

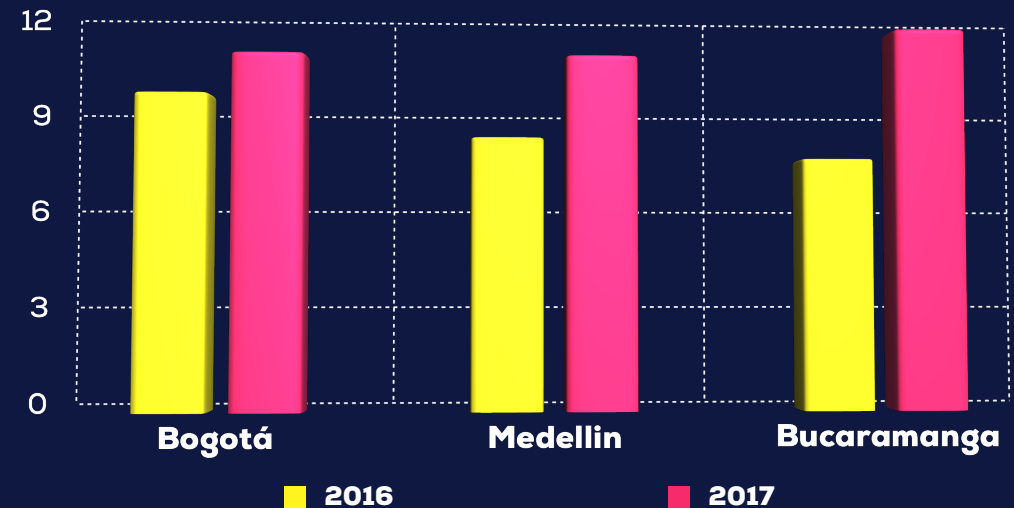
Las mediciones han permitido conocer que la calidad del servicio ha mejorado año tras año.

## VOZ MÓVIL - LLAMADAS CAÍDAS



Menor número de llamadas caídas mejor servicio al usuario.

## INTERNET MÓVIL - VELOCIDAD DE DESCARGA

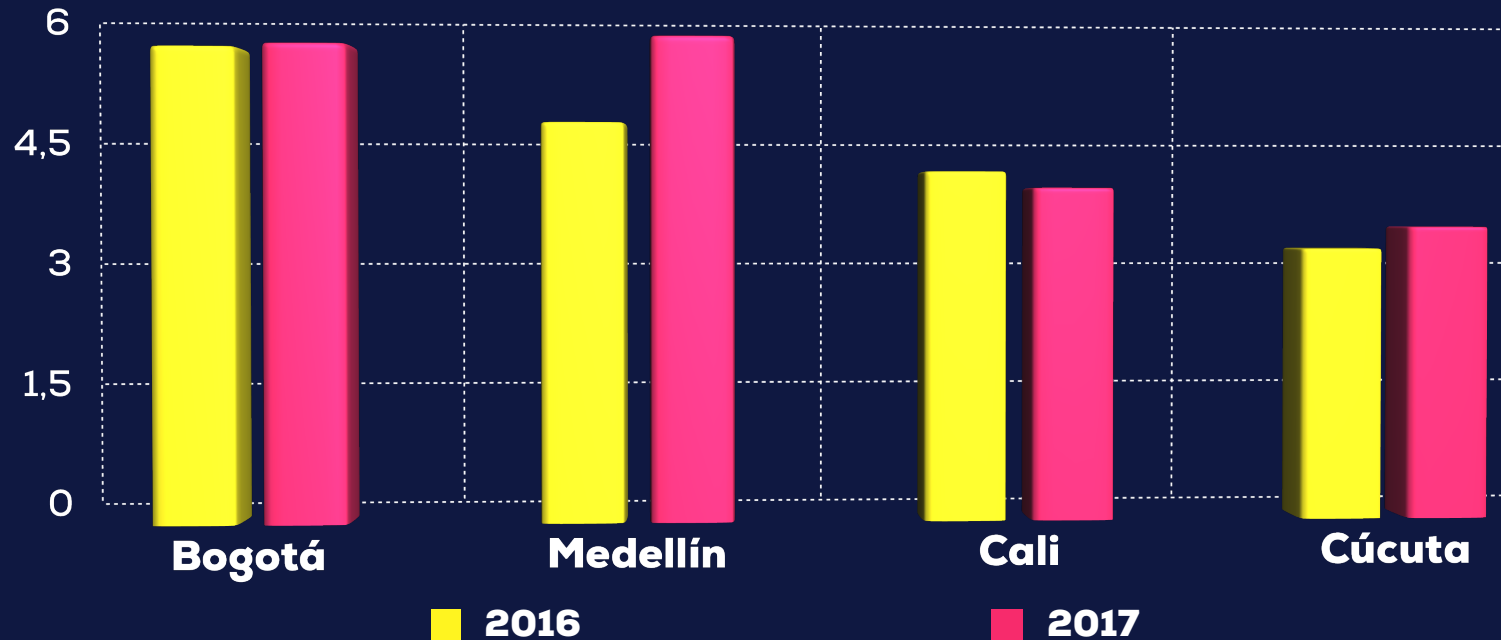


Aumento en la velocidad de descarga mejor servicio al usuario.



## MEDICIÓN DE DATOS FIJOS

### INTERNET FIJO - VELOCIDAD DE DESCARGA



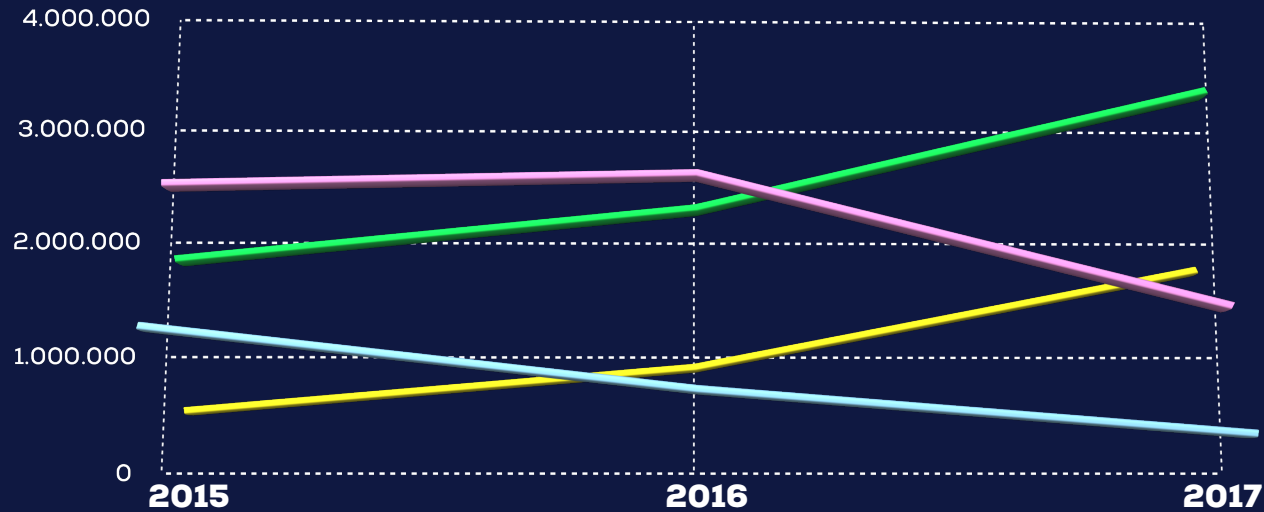
Las mediciones han permitido conocer que la calidad del servicio ha mejorado año tras año.

Aumento en la velocidad de descarga mejor servicio al usuario.



# VELOCIDADES DE ACCESO CONTRATADAS POR EL USUARIO

NÚMERO DE ACCESOS A INTERNET POR VELOCIDADES



Los usuarios están contratando planes de datos de mayor velocidad

- Entre 1Mb y 2Mb
- Entre 2Mb y 5Mb
- Entre 5Mb y 10Mb
- Mayor a 10Mb

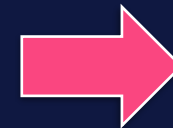


## A PARTIR DE ENERO DE 2019 LOS PLANES DE BANDA ANCHA PERMITIRÁN:



Velocidad de bajada de 25 Mbps

Velocidad de subida de 5 Mbps



Menor tiempo en la descarga de fotos, videos, música, películas. Actividades en línea como video juegos y teleconferencias con mayor calidad.



# PROTECCIÓN DE USUARIOS



- Convergente
- Medición satisfacción
- Gratuidad en trámites
- Mipyme
- TV comunitaria
- Recargas
- Comparador de planes
- Contrato fijo simplificado
- Reconexión
- Histograma de consumos



# DIVULGACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS



Publicamos un nuevo portal  
[www.comunicadoscomo.es.gov.co](http://www.comunicadoscomo.es.gov.co)

- Diseño de curso virtual gratuito
- Realizamos talleres para explicar el nuevo régimen a usuarios, vocales de control , operadores, personerías y la SIC.
- Convenio con la SIC para la divulgación.



# MERCADOS DE SERVICIOS MÓVILES

Se introdujeron tres medidas regulatorias

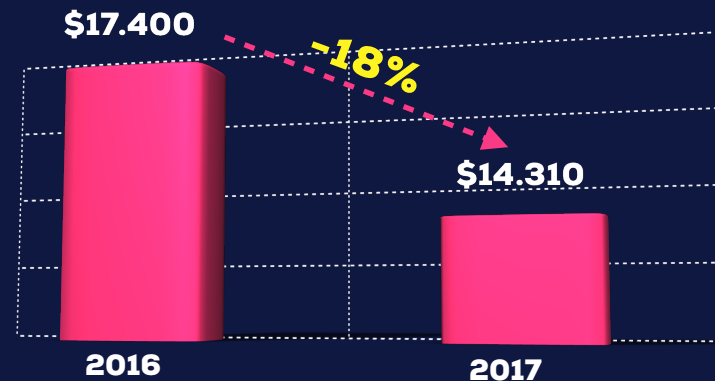
ROAMING NACIONAL

CARGO DE ACCESO

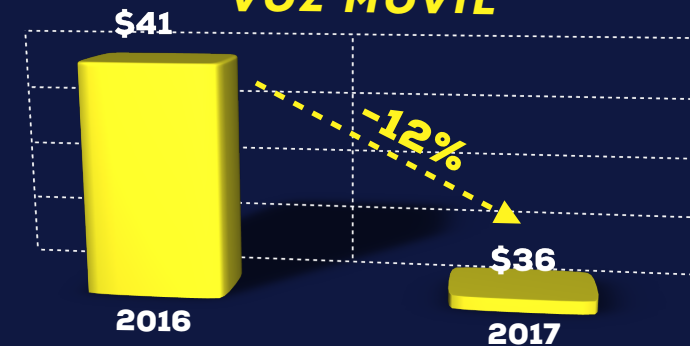
OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL

MÁS COMPETENCIA

## INTERNET MÓVIL



## VOZ MÓVIL



# HOJA DE RUTA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

## LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

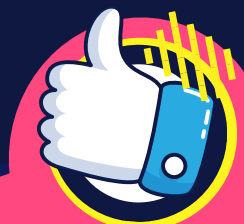
- FACILITADORES DIGITALES
- DIGITALES
- TRANSFORMADOS
- ÁREAS DE SOPORTE



INVERSORES Y MERCADO FINANCIERO

GOBIERNO Y REGULADORES

ACADEMIA



## HOJA DE RUTA REGULATORIA PARA EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA DIGITAL

**6** PROYECTOS  
REGULATORIOS



**3** ACCIONES DE  
POLÍTICA  
SECTORIAL TIC

**11** ACCIONES PARA  
DESENCADENAR LA  
ECONOMÍA DIGITAL

**5 AÑOS**

“La economía digital debe convertirse en un motor de crecimiento económico y de mejora para la calidad de vida de los colombianos”



# DIAGNÓSTICO SECTOR POSTAL Y HOJA DE RUTA REGULATORIA



## RECOMENDACIONES PARA ENTIDADES

Se formularon **13** recomendaciones que buscan:

- ✓ Lineamientos de Política Sectorial y para una reforma legal
- ✓ Equilibrio de cargas de los operadores frente a otros sectores.

## HOJA DE RUTA REGULATORIA CRC

**10** proyectos para desarrollar entre **2018 -2020**, en los siguientes temas:

- ✓ Mercados Relevantes
- ✓ Protección de Usuarios
- ✓ Calidad del Servicio

**“Vamos a promover un sector postal altamente eficiente y confiable para soportar el comercio electrónico en Colombia”**



# MEDIDAS CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

## LOS PILARES PARA ABORDAR EL ROBO DE TERMINALES



### **OPERADORES**

Implementación de  
controles en las  
bases de datos



### **USUARIOS**

compra en sitios  
legales y denunciar  
terminales robados



### **GOBIERNOS**

Penalizar la  
adulteración de IMEI



### **FABRICANTES**

Hacer terminales  
más seguros

Es una estrategia conjunta a nivel nacional en la cual la CRC  
expidió normas técnicas para operadores móviles



# MEDIDAS CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

## MAPA DE NORMAS DE BLOQUEO DE IMEI DE OTROS PAÍSES

- Existe norma
- No existe norma



/// Colombia es referente internacional en medidas técnicas de control de equipos

Es uno de los modelos más completos y exigentes a nivel mundial

A nivel América: 88% países conectados. 74% de los operadores intercambian y 61% pueden bloquear.



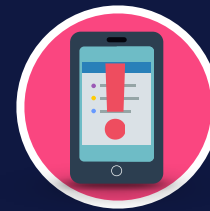
# DESDE LA CRC CUMPLIMOS AL 100% CON LOS COMPROMISOS DE LA ESTRATEGIA NACIONAL.



Bloqueo de equipos hurtados y extraviados en 25 minutos



Identificación de IMEI y controles diarios evitan reingreso de equipos alterados



Información del hurto reportada por usuarios es pieza fundamental para autoridades



Se comparte información a nivel internacional para bloquear equipos hurtados en otros países



## MEDIDAS CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES

Cantidad de IMEI bloqueados por año según tipo de control

2013 - 2015	2016	2017	2018
			Duplicados
			No homologados
			Sin formato
			Inválidos
No registro			
<b>5,28 millones</b>	<b>3,16 millones</b>	<b>6,46 millones</b>	<b>2,29 millones</b>

Datos a 31 de mayo de 2018

En total **17,20** millones de IMEI han sido objeto de control en Colombia

La reducción de IMEI irregulares, desde el inicio del control a abril/ **2018**, oscila entre el **55%** y **100%**



## DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

Mesas técnicas y reuniones con administraciones locales en **18** municipios de **10** departamentos

**343** municipios en **31** departamentos del país ajustaron sus normas

El despliegue de **infraestructura de telecomunicaciones** contribuye a contar con servicios de mayor cobertura y calidad

Adopción del Código de Buenas Prácticas (**CBP**) para el despliegue de infraestructura.



# ASESORIA JURÍDICA

## Solución de Controversias Año 2017

Actuaciones administrativas de Carácter particular  
**22**

Primera Instancia  
**2,06 meses**  
(promedio)

Segunda Instancia  
**1,38 meses**  
(promedio)

## Defensa jurídica

Procesos de Defensa Jurídica **82**

## Despliegue de infraestructura

Recurso de apelación o quejas  
**18**

/// Herramienta de promoción de la competencia y protección de los derechos de los usuarios



## POSICIONAMIENTO DE LA CRC

**CLT 2017**  
Primera vez  
que se realiza  
en Colombia  
más de **500**  
participantes  
de más de **30**  
países

**12º TALLER  
INTERNACIONAL DE  
REGULACIÓN CRC**  
Más de **300**  
participantes

**FERIAS  
NACIONALES  
DE SERVICIO  
AL CIUDADANO**

**FORO OECD Y  
CRC ECONOMÍA  
DIGITAL**

**RUTA DEL  
CONSUMIDOR**

**AUDIENCIA DE  
RENDICIÓN DE  
CUENTAS 2016**

Logramos  
posicionarnos  
mejor en  
escenarios  
nacionales e  
internacionales.



# ATENCIÓN A CONSULTAS, SOLICITUDES Y TRÁMITES



Correo electrónico

**15.307**



Asistente Virtual

**33.090** Usuarios  
**96.483** Consultas



Formulario en línea

**93.734**



Correo físico

**1.402**



Atención telefónica y presencial

**10.334**

**TOTAL:**  
**217.260**

RECLAMACIONES  
Y QUEJAS

**53**

Mejoramos día a día, siendo más eficientes para el beneficio de los Usuarios.



# LOGROS DE GOBIERNO DIGITAL

## TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

Generación de datos abiertos para el aprovechamiento por parte de los ciudadanos y la academia

## TIC PARA SERVICIO

Usabilidad y accesibilidad del canal de atención a través del sitio web para nuestros usuarios

## TIC PARA LA GESTIÓN

Tecnologías y Sistemas de Información con un enfoque de automatización, integración, uso y apropiación

## SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Seguridad de la información de forma transversal en proyectos de Tecnologías y sistemas de Información

Avanzamos en Gobierno Digital, cumplimos los requerimientos para el año 2017 y mejoramos la interacción con nuestros usuarios



# ¿CUÁLES SON NUESTROS RETO?



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA

- Promover el empoderamiento del usuario frente a sus derechos
- Impactar positivamente en inclusión de población en la sociedad del conocimiento

**Bienestar de usuarios**

**Calidad de los servicios**

- Incorporar las expectativas del usuario frente a las condiciones técnicas ofrecidas para impulsar mejoras en el servicio

- Conocer nueva oferta de productos y servicios, tendencias tecnológicas y nuevos retos en el sector TIC y Postal

**Innovación**

**Competitividad y desarrollo**

- Consolidar un marco regulatorio convergente que promueva la competencia en los mercados y la inversión en el sector



## RETOS 2018 - 2019

1

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales

2

### BIENESTAR USUARIOS

- Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios
- Revisión del régimen de protección de los usuarios del Sector Postal



## RETOS 2018 - 2019

3

### COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO

- Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC
- Reglamento para redes internas de telecomunicaciones en hogares - RITEL
- Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.
- Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal

4

### INNOVACIÓN

- Análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red
- Tendencias regulatorias para la Economía Digital, en el marco de las competencias de la CRC

Seguimos trabajando para proteger a los usuarios y tener una regulación moderna, de acuerdo con las dinámicas del mercado”



