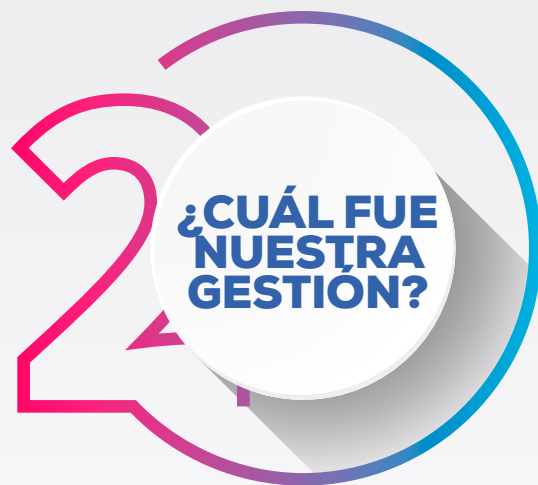
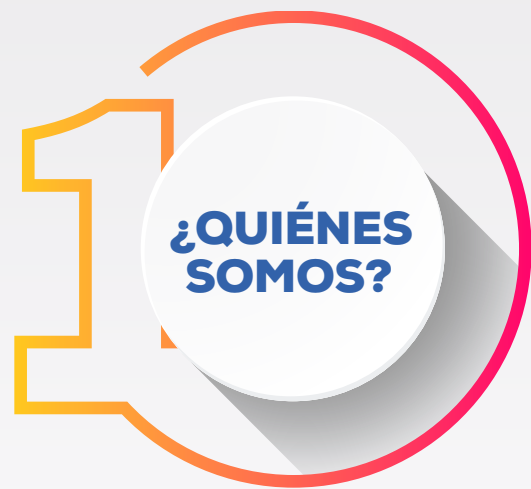




**LA CRC TE
CUMPLE**
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA **2018**

WWW.CRCCOM.GOV.CO





**¿QUIÉNES
SOMOS?**



**PLAN
ESTRATÉGICO
2018 - 2022**

**PROPÓSITO
SUPERIOR:**

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

MISIÓN:

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

VISIÓN:

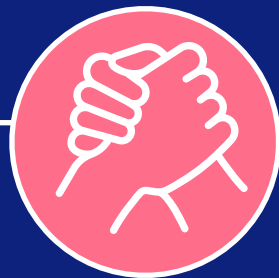
En el 2022, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.

PRINCIPALES TAREAS DEL REGULADOR

DEFINIMOS LAS REGLAS DE JUEGO QUE



Protegen los derechos
de los usuarios TIC



Promueven la libre
y leal competencia
entre operadores.

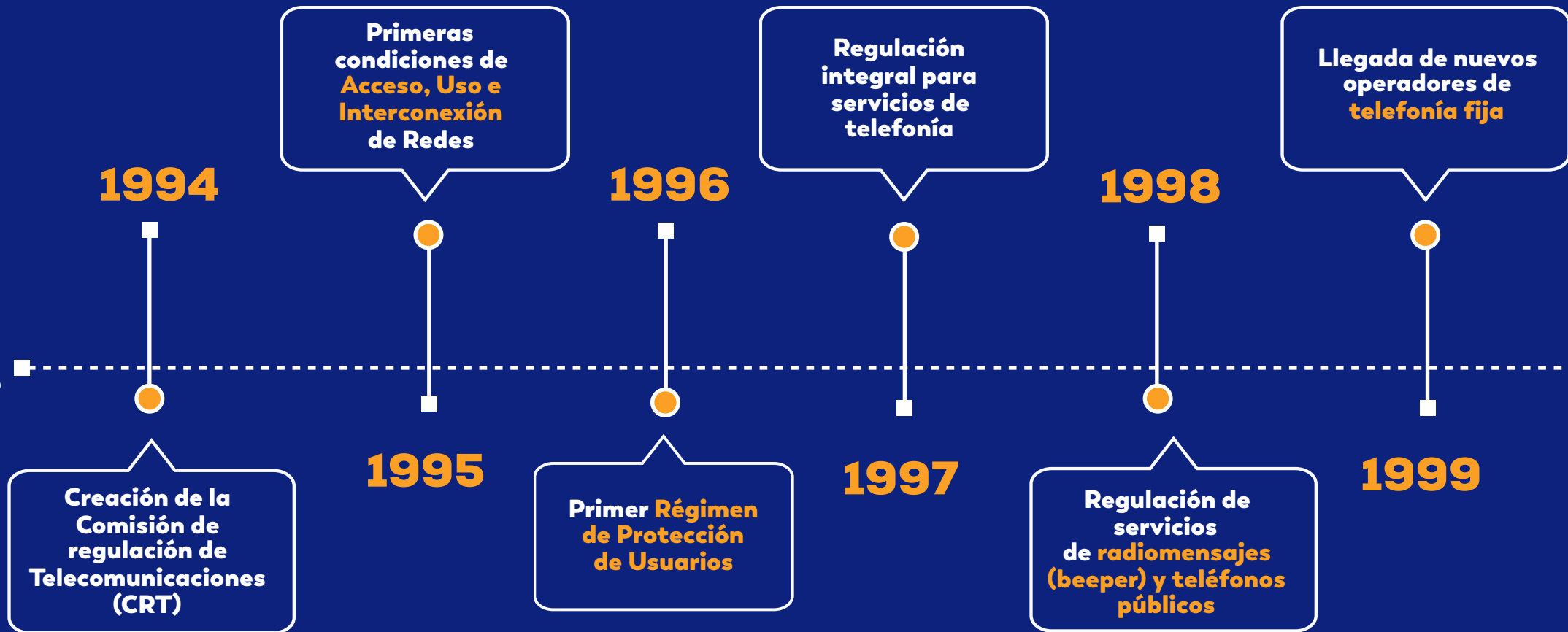


Mejoran los niveles
de calidad en la
prestación de los
servicios.



Impulsan la
inversión en
TIC en el país.

¿CÓMO HA AVANZADO EL SECTOR?



¿CÓMO HA AVANZADO EL SECTOR?

2000

Reglamentación de tarifas y tope de **internet conmutado**

Condiciones uso e **interconexión** para operadores de TV

2001

2002

Función de administrar y gestionar la asignación de **recursos de numeración y señalización**

Condiciones uso e **interconexión** para operadores de **telefonía móvil**

2003

2004

Actualización del RPU, incluyendo servicios empaquetados

Metodología para el **cálculo de tarifas**, usuario tiene mayor control de sus facturas

2005

2006

Modernización de RPU con facturación detallada, compensación y calidad

¿CÓMO HA AVANZADO EL SECTOR?

2007

Nuevo Régimen de **Calidad** y primera definición de **banda ancha**

Primer régimen integral de **reportes de información**

2009

Nuevo marco legal pro convergencia (Ley 1341)
Definición de criterios para la definir **mercados relevantes**

Nuevas competencias para regular **sector postal** y Reglamentación de la **Portabilidad Numérica Móvil**

2010

Régimen de **Protección de los Usuarios de Servicios Postales** y condiciones de **Neutralidad de Internet**

2011

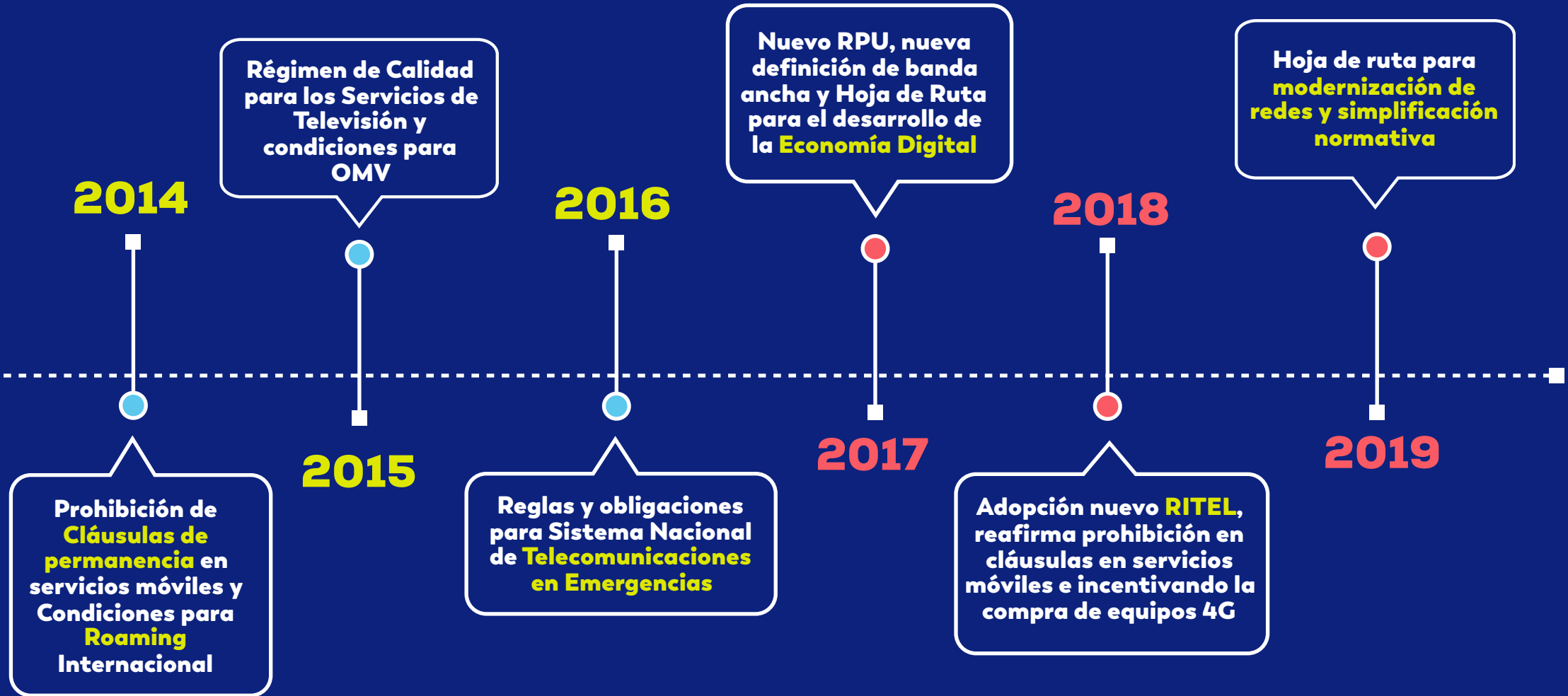
Condiciones para redes de TV Digital Terrestre -**TDT** y equipos receptores

2012

Primer Código de Buenas Prácticas para el **despliegue de infraestructura**

2013

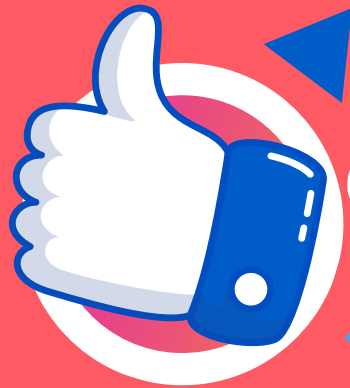
¿CÓMO HA AVANZADO EL SECTOR?



CARGOS	PLANTA
Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3
NIVEL ASESOR	31
NIVEL PROFESIONAL	36
NIVEL TÉCNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	7
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	81



**UN EQUIPO COMPROMETIDO CON EL BIENESTAR DE
LOS USUARIOS Y EL DESARROLLO DEL SECTOR TIC**



**¿CUÁL FUE
NUESTRA
GESTION?**

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

VIGENCIA 2018	APROPIACIÓN DEFINITIVA *	EJECUCIÓN AL 31 DICIEMBRE 2018	% EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	12.837.958.851	11.928.681.953	93%
INVERSIÓN	15.636.000.000	15.323.459.484	98%
TOTALES	28.473.958.851	27.252.141.437	96%

* Reducción presupuesto Decreto 2470 de 2018 y traslados presupuestales

EFICIENTE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Corte a 31 de diciembre de 2018 (\$ Pesos)

Activo total	\$46.041.080.349,31	Ingresos Operacionales	\$33.364.443.974,22
Corriente	\$34.912.980.877,26	Otros Ingresos	\$23.037.561,76
No corriente	\$11.128.099.472,05	Gastos Operacionales	\$26.475.385.320,96
Pasivo total	\$1.274.264.537,87	Otros gastos	\$2.978.799,00
Corriente	\$1.274.264.537,87	Excedente operacional	\$6.889.058.653,26
No corriente	\$ -		
Patrimonio	\$44.766.815.811,44	Excedente ejercicio	\$6.909.117.416,02

INFORMACIÓN FINANCIERA CONFIABLE

AUSTERIDAD EN EL GASTO

AUSTERIDAD EN EL GASTO 2018 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Suscripcion
es a revistas
y periódicos

100%

Gastos de
telefonía

20%

Gastos de
vehículos y
combustibles

19%

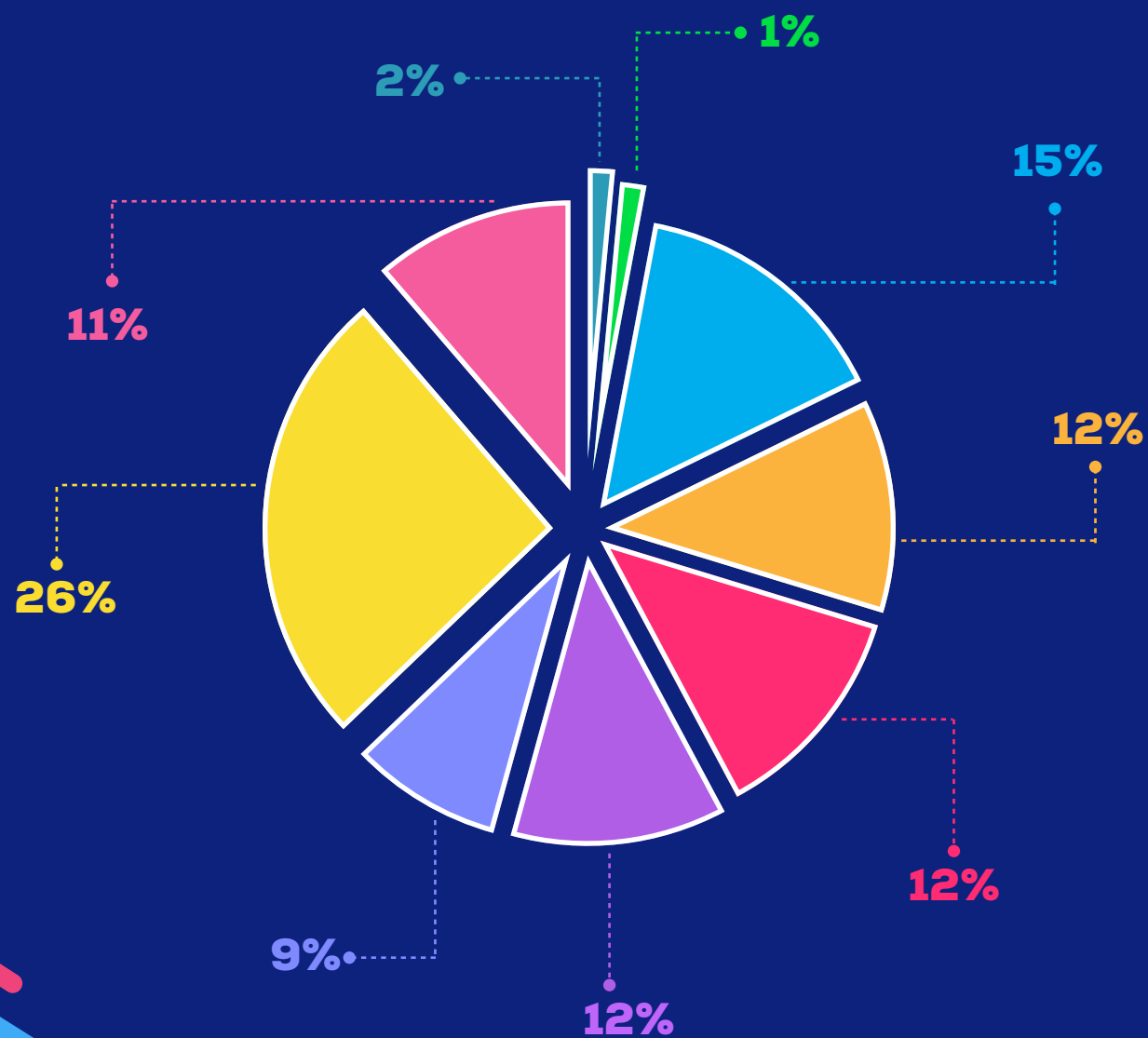
DEFINIMOS
ESTRATEGIAS
PARA LOGRAR LA
AUSTERIDAD EN
EL GASTO

CONTRATACIÓN

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	No. CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL	
Selección abreviada	2	\$249.702.661	2%
Mínima Cuantía	25	\$241.917.201	1%
Licitación pública	4	\$2.453.810.529	15%
Contratación Directa	24	\$1.980.431.799	12%
Contratos Interadministrativos	6	\$2.068.123.157	12%
Contratos Prestación Servicios Personas naturales	18	\$2.003.650.380	12%
Contratos Prestación Servicios Personas naturales en sitio	16	\$1.418.495.382	9%
Concurso de méritos	5	\$4.287.666.241	26%
Acuerdo Marco de Precios	16	\$1.872.970.926	11%
TOTAL	116	\$16.576.768.276	100%

CONTRATOS CELEBRADOS SEGÚN CADA MODALIDAD PREVISTA EN LA LEY

CONTRATACIÓN



- Selección abreviada
- Mínima Cuantía
- Licitación pública
- Contratación Directa
- Contratos Interadministrativos
- Contratos Prestación Servicios Personas naturales
- Contratos Prestación Servicios Personas naturales en sitio
- Concurso de méritos
- Acuerdo Marco de Precios

**CONTRATOS CELEBRADOS SEGÚN
CADA MODALIDAD PREVISTA EN LA LEY**

IMPLEMENTACIÓN SST

Conformación del nuevo COPASST.

Conformación del nuevo Comité de Convivencia Laboral

Exámenes médicos ocupacionales de ingreso/periódicos y de optometría.

Capacitaciones de promoción de la salud y prevención de riesgos (tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas, higiene postural, estrés, riesgo cardiovascular)

Aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Semana de seguridad y salud en el trabajo

Fomento de hábitos y estilos de vida saludables (con énfasis en alimentación saludable).

Simulacro de evacuación

DESARROLLO OPORTUNO DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Certificados desde
febrero de 2003



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

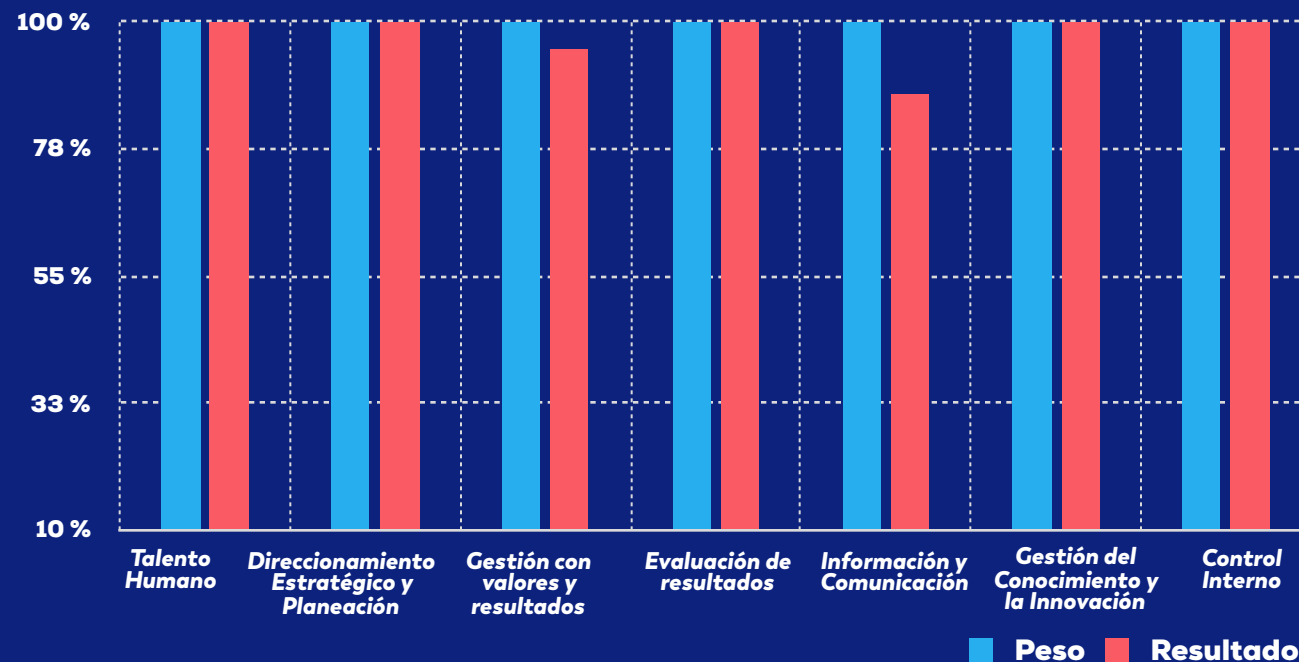


Certificados desde
septiembre de
2008

PLAN DE ACCIÓN

Dimensión	Peso	Resultado
Talento Humano	100%	100,00%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	100%	99,93%
Gestión con valores y resultados	100%	95,10%
Evaluación de resultados	100%	100,00%
Información y Comunicación	100%	87,25%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	100%	100%
Control Interno	100%	100%

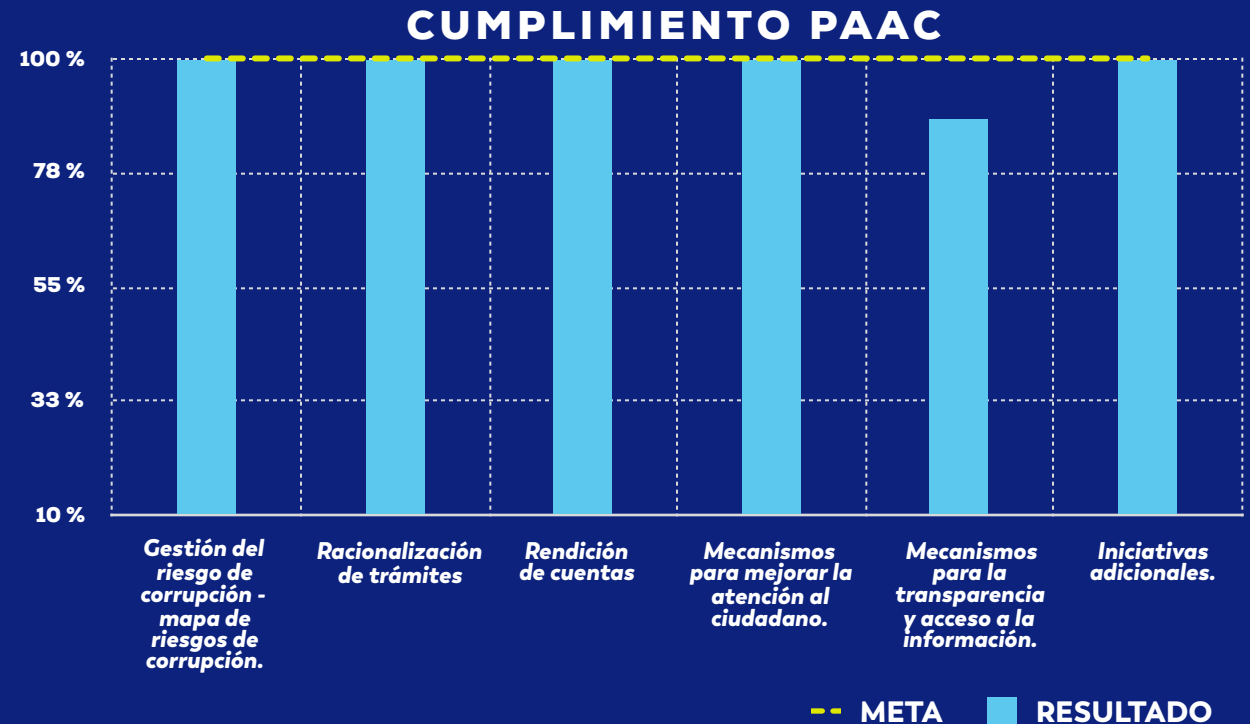
CUMPLIMIENTO DE LAS DIMENSIONES



CUMPLIMOS CON LAS LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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%	99.7%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	100%	88%
Iniciativas adicionales.	100%	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO	100%	98%

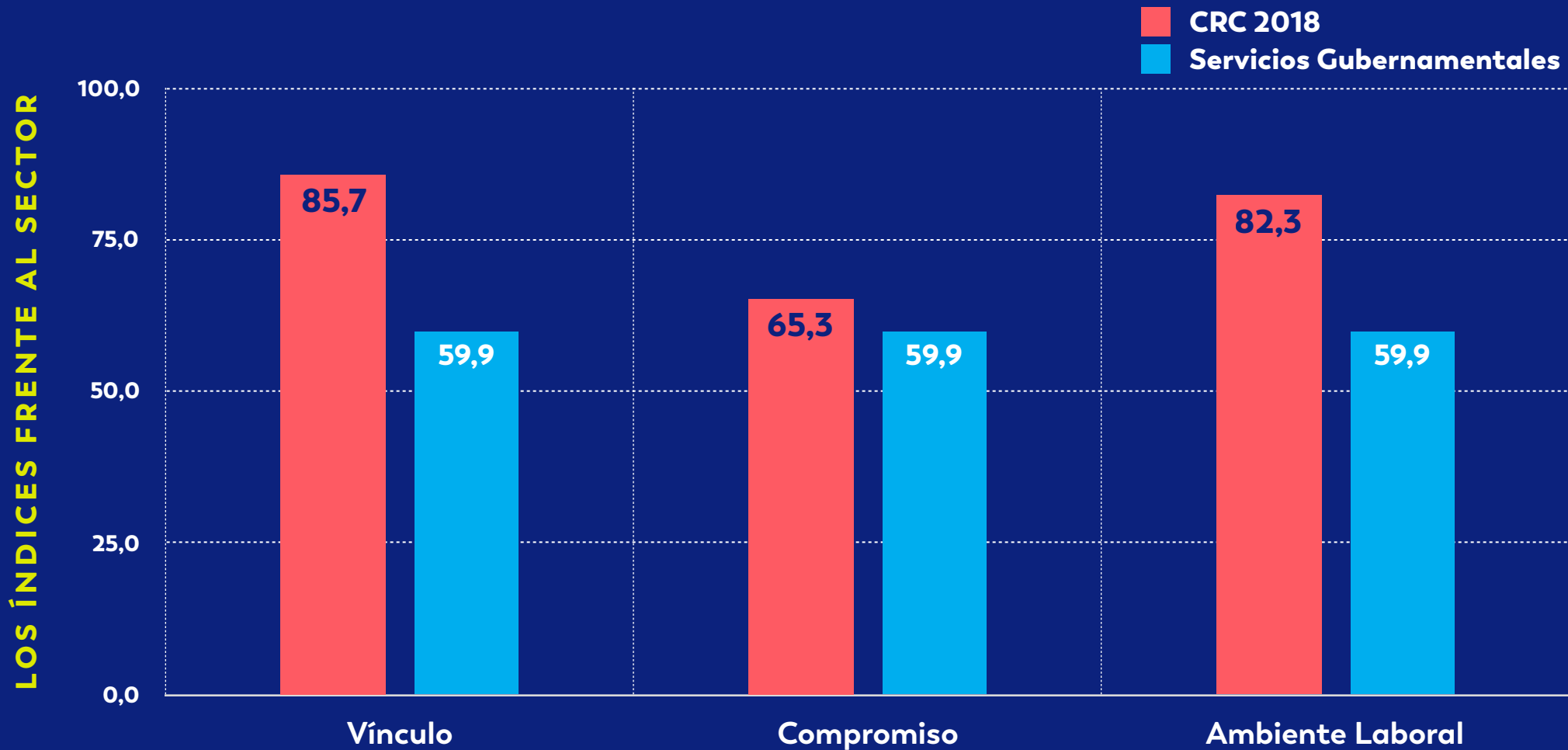


**ASUMIMOS CON RESPONSABILIDAD LA
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Great Place to Work® e Icontec certifican que el **Ambiente Laboral de la Comisión de Regulación de Comunicaciones** supera al que se encuentra en la mayoría de las organizaciones de Colombia, que se han propuesto tener un Ambiente Laboral excelente.

Great Place to Work® e Icontec felicitan a la CRC por este logro, que contribuye a hacer de Colombia, un mejor país para todos.





ORGULLOSOS DE HACER PARTE DE LA CRC



**NUESTROS
LOGROS
2018**

ENFOQUE DE LA ACTIVIDAD REGULATORIA

ANÁLISIS DE
IMPACTO
NORMATIVO

AGENDA
REGULATORIA

MEJORA
REGULATORIA

ENFOQUE DE
SIMPLIFICACION
NORMATIVA

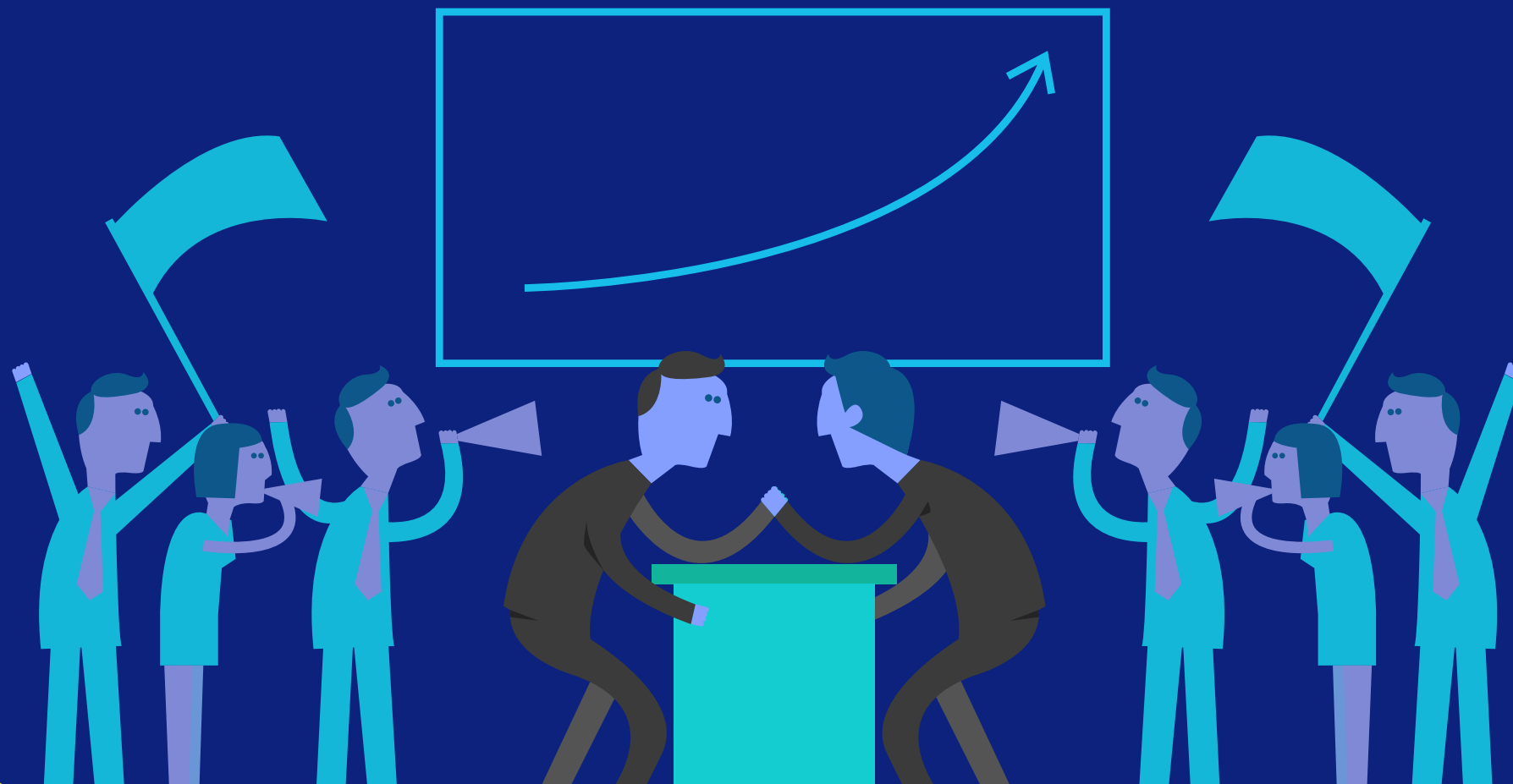
CONOCIMIENTO
DEL ECOSISTEMA



ELIMINACIÓN DE NORMAS EN DESUSO

PROBLEMA AL QUE SE ENFRENTA EL REGULADOR

**LAS DINÁMICAS DEL MERCADO DIFICULTAN CONTAR
CON UN MARCO REGULATORIO ACTUALIZADO**



ELIMINACIÓN DE NORMAS EN DESUSO

DECISIÓN DEFINITIVA - RESOLUCIÓN CRC 5586 DE 2019

25%

EN RESUMEN



Eliminación total o parcial



177 Artículos

4 Formatos

7 Anexos

15 Definiciones

105 Eliminados

72 Ajustados

2 Eliminados

2 Ajustados

4 Eliminados

3 Ajustados

11 Eliminadas

4 Ajustadas

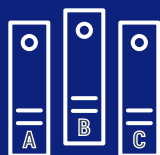
CRC ELIMINÓ 25% DE SU NORMATIVIDAD

ELIMINACIÓN DE NORMAS EN DESUSO

AGRUPACIÓN POR TEMÁTICAS



Normas
transitorias
42 | **69**



Normas
duplicadas
3 | **25**



Mensajes
SMS y MMS
11 | **2**



Teléfonos
públicos
3 | **2**



Homologación
de teléfonos fijos
y satelitales
1 | **2**



Servicio de
directorio y
operadora
2 | **1**



Definiciones
4 | **11**



Artículos que
referencian a
otros que se
están eliminando
10 | **2**



Otras
temáticas
7 | **6**

83 ● Eliminación
parcial

120 ● Eliminación
total

203 ● Total

SE MODERNIZA LA REGULACIÓN RECONOCIENDO EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y DE MERCADO

ELIMINACIÓN DE NORMAS EN DESUSO

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SECTOR – ANÁLISIS EX POST



tigo

“Es una tarea juiciosa y de mucha utilidad para todos sus destinatarios, puesto que ofrece claridad y certeza en cuanto a las normas aplicables”.



COCOM

“Es de gran importancia ya que ha facilitado el proceso en el cumplimiento de las obligaciones y hay mas interacción y apoyo del (sic) parte de la entidad”.



STRATECSA
Strategic Technological de Colombia

“La CRC ha desarrollado esfuerzos para simplificar su regulación de tal forma que incentive inversión en nueva infraestructura genera mercado dinámico y maximiza el bienestar de los usuarios”.

**EL SECTOR RECONOCE LA IMPORTANCIA DEL
EJERCICIO DE SIMPLIFICACIÓN**

INDICADORES DE CALIDAD Y RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL

**LAS RESOLUCIONES CRC 5587 Y 5588 DE 2019 APUESTAN A LA MODERNIZACIÓN
TECNOLÓGICA Y LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR POSTAL.**



**Los medios
digitales son
protagonistas**

1. Se pueden utilizar para divulgar información al usuario en puntos de atención.
2. Es posible digitalizar la guía (adhesivo con código de barras o QR).
3. Las pruebas de admisión y de entrega se pueden recibir vía correo electrónico o consultar en página web.



Otros ajustes

Se ajustó el formato de reporte de PQRs que diligencian los operadores con el fin de optimizar el monitoreo de las condiciones de prestación de servicios postales.

**LAS RESOLUCIONES CRC 5587 Y 5588 DE 2019
APUESTAN A LA MODERNIZACIÓN**

MEDICIÓN DE 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.

Los resultados se encuentran disponibles para consulta pública en www.postdata.gov.co



REPORTE DE CALIDAD

SERVICIOS MOVILES

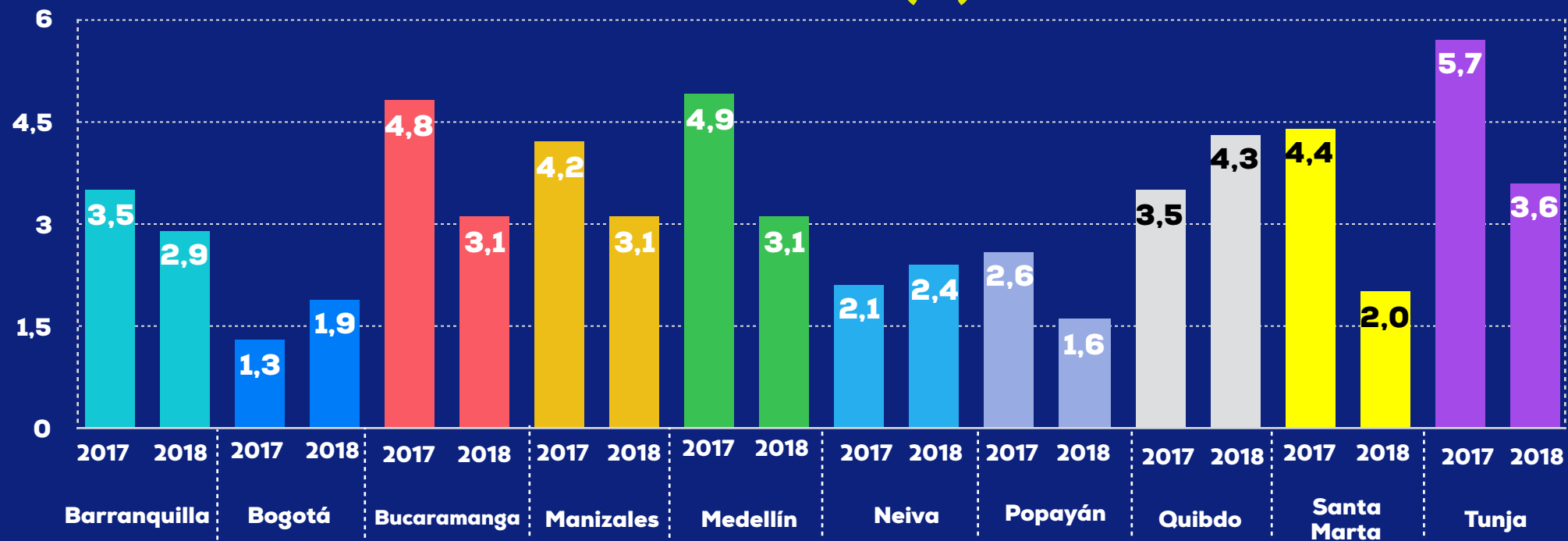
2018

BARRANQUILLA — BOGOTÁ D.C
BUCARAMANGA — MANIZALES
MEDELLÍN — NEIVA — POPAYAN
QUIBDÓ — SANTA MARTA — TUNJA

@CRCCol /CRCCol /CRCCol CRCCOL

MEDICIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS MÓVILES - TELEFONÍA

Llamadas caídas (%)

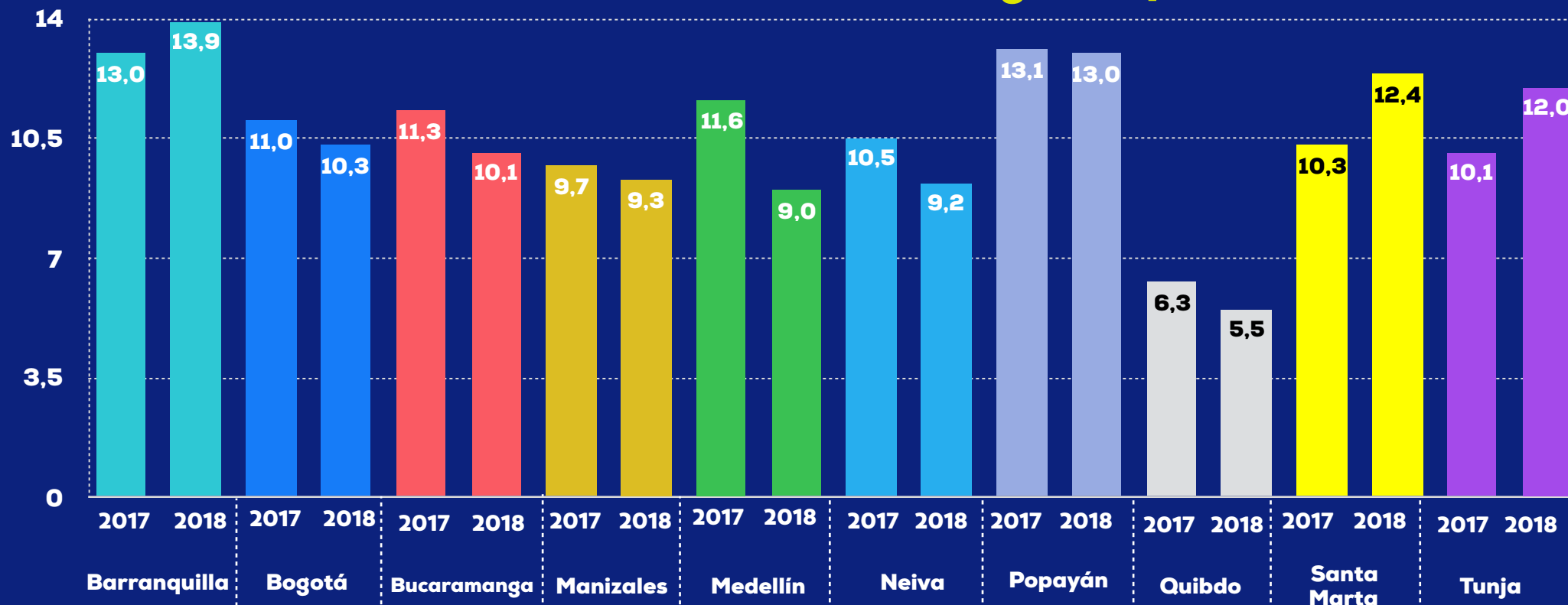


Disminución consistente de las llamadas caídas

POPAYÁN FUE LA CIUDAD CON EL MENOR PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS EN 2018 (1,6%)

MEDICIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS MÓVILES - INTERNET

Velocidad de descarga (Mbps)



se destaca el crecimiento de las velocidades en algunas ciudades intermedias

BARRANQUILLA FUE LA CIUDAD CON LA MAYOR VELOCIDAD DE DESCARGA EN 2018 Mbps



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES



REPORTE DE CALIDAD

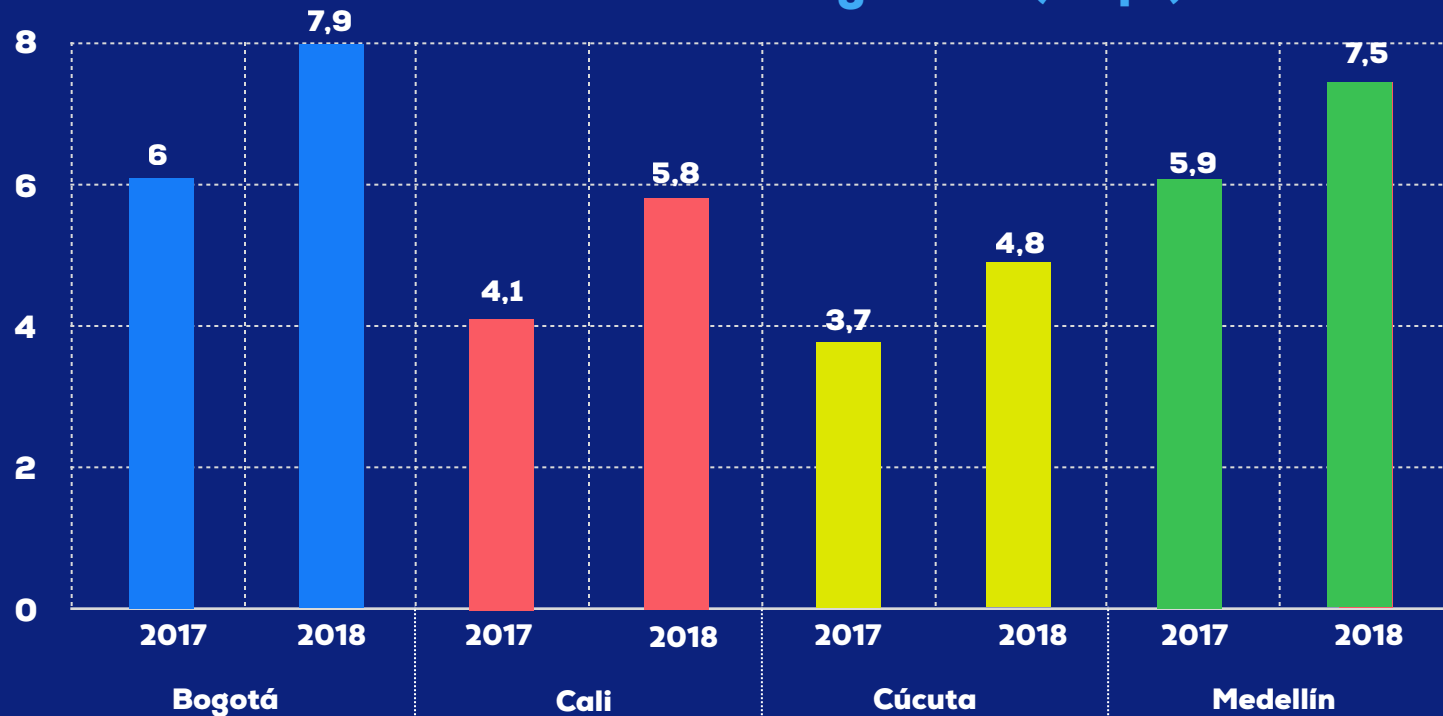
SERVICIOS FUJOS ²⁰¹⁸

BOGOTÁ D.C — CALI
CÚCUTA — MEDELLÍN

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

MEDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

Velocidad de Descarga HTTP(Mbps)

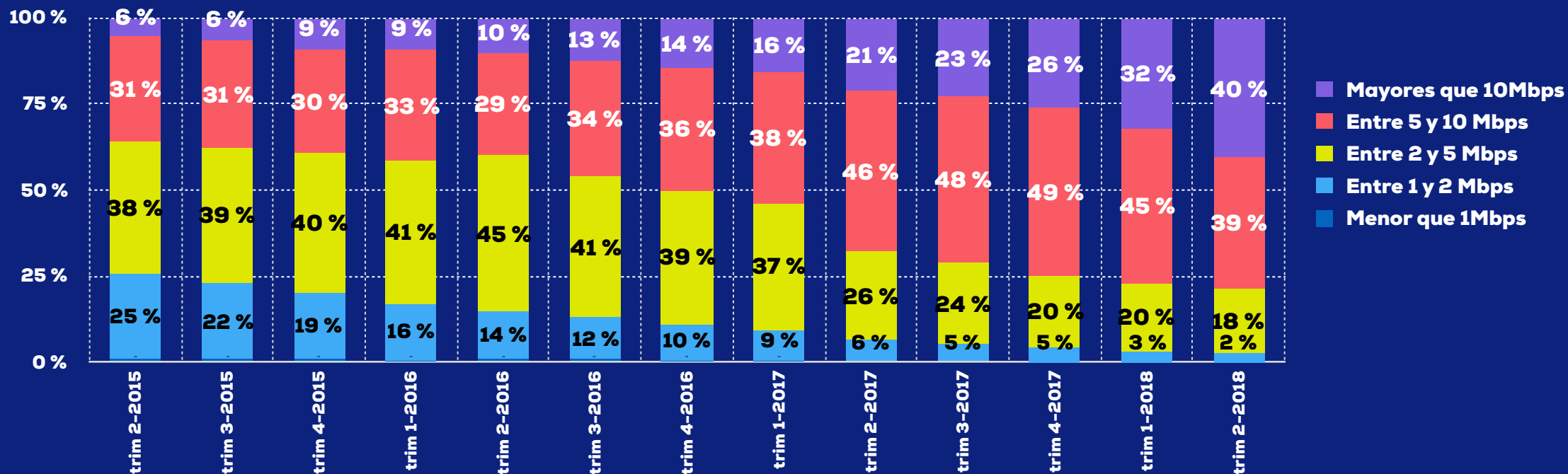


Aumento consistente en la velocidad de descarga.

LAS MEDICIONES ESTÁN PERMITIDO CONOCER QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO HA VENIDO MEJORANDO AÑO TRAS AÑO.

MEDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET FIJO CONTRATADAS POR LOS USUARIOS



LOS USUARIOS ESTÁN CONTRATANDO PLANES DE INTERNET FIJO DE VELOCIDADES MAYORES A 10 Mbps

VELOCIDAD DE BANDA ANCHA

ANTES DE ENERO DE 2019 BANDA ANCHA

Velocidad de bajada de 1 Mbps



Velocidad de subida de 0,5 Mbps



REDEFINIMOS LA BANDA ANCHA

A PARTIR DE ENERO DE 2019 NUEVOS PLANES DE BANDA ANCHA



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 videojuegos y teleconferencias con mayor calidad.

451 mil conexiones de banda ancha 31 de marzo de 2019

También se definió la “Ultra Banda Ancha”

● Velocidad de subida de 20 Mbps

● Velocidad de bajada de 50 Mbps

REGLAMENTO DE REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES

SERÁ UNA REALIDAD LA ELECCIÓN DE OPERADOR EN CADA HOGAR



Resolución CRC 5405 de 2018

Se definieron mínimos niveles de calidad y características de construcción de red interna que maximicen el beneficio al usuario y la sociedad.

REGLAMENTO INTERNO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

VIVIENDAS PARA UN FUTURO CONECTADO

¿QUÉ ES RITEL?

Es el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones, con las características que permitirán tener una óptima señal en los hogares pertenecientes al régimen de propiedad horizontal.

¿PARA QUÉ SIRVE?



Mejora y masifica el uso del internet en el país.



Las conexiones no afectarán los inmuebles.



Elegir el operador de comunicaciones sin importar su mapa de cobertura.

¿A QUIÉN APLICA?

Propiedades cuyo uso sea mixto y/o de vivienda y responda al régimen de propiedad horizontal.

¿DESDE CUÁNDO APLICA?

A partir de julio 1 de 2019 para proyectos que no cuentan con licencia de construcción como obra nueva, o que ya hayan radicado documentos para licencia de construcción antes de julio 1 de 2019.

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES



Instalar los equipos y los cables para dar la mejor señal de telecomunicaciones.



OBLIGACIONES DE LOS CONSTRUCTORES

Diseñar y construir la infraestructura para el operador pueda ofrecer una excelente señal.



SEGURIDAD DIGITAL

RESOLUCIÓN 5569 DE DICIEMBRE 2018



Suministrar confianza sobre las capacidades de seguridad digital en el sector de las telecomunicaciones.



Adoptar un marco claro para la gestión de la seguridad de la información.



Impulsar la cooperación en materia de seguridad digital entre los operadores y las autoridades responsables.

**REGULACIÓN DE VANGUARDIA
PARA PROTECCIÓN DE
USUARIOS Y SERVICIOS**

SEGURIDAD DIGITAL



MEDIDAS TECNOLÓGICAS CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS MÓVILES

Cada usuario responde por la procedencia de su equipo

- Registrar equipos habilitados

Cerrar el paso a la alteración de equipos

- Identificar equipos utilizados, detectando equipos inválidos, no homologados y duplicados para controlarlos

No permitir el uso de equipos robados o extraviados

- Bloqueo en las redes móviles

Durante los 40 meses de la 2 fase de la estrategia (ago-2015 a dic-2018):

- 73,75 M de equipos registrados en la base de datos positiva
- 19,68 M Equipos irregulares bloqueados
- 4,3 M Equipos hurtados bloqueados (*incluye hurto a personas y a empresas)
Variación del 4% de base activa de usuarios a 2.9%



MEDIDAS TECNOLÓGICAS CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS MÓVILES

Qué se ha logrado con las medidas expedidas?

2013 - 2015	2016	2017	2018	
			Duplicados	1,43 millones
			No homologados	3,17 millones
			Sin formato	3,21 millones
			Inválidos	11,9 millones
No registro				
5,23 millones	3,16 millones	6,46 millones	4,83 millones	19,68 millones
Aumento de controles a equipos con actividad en las redes				

SE FORTALECIERON LAS MEDIDAS PARA EVITAR QUE REINGRESEN AL MERCADO EQUIPOS HURTADOS QUE SON ALTERADOS

HOJA DE RUTA DEL SECTOR POSTAL

PRINCIPIOS DE LA HOJA DE RUTA

Considera proyectos que se pueden desarrollar bajo el actual marco legal.
(10 proyectos regulatorios)

Se debe entender contextualizada con las recomendaciones realizadas a otras Entidades.

Propuesta para atender problemáticas encontradas en el sector



Considera un horizonte de tres (3) años

**CONTAMOS CON UNA VISIÓN PARA FORTALECER
LA INDUSTRIA POSTAL EN COLOMBIA**

HOJA DE RUTA DEL SECTOR POSTAL



Indicadores de Calidad y Régimen de usuarios Fase I



Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal



Revisión del mercado de giros postales nacionales



Régimen de grandes impositores y Revisión del mercado de envíos masivos



Temáticas

- Protección de usuarios
- Calidad
- Mercados competitivos
- Comercio Electrónico

Régimen de Calidad
Régimen de Usuarios Fase II



Actividades periódicas de monitoreo - Batería de Indicadores

NUESTRAS PRINCIPALES TAREAS PARA CONTAR CON UN MARCO REGULATORIO ESTABLE EN EL SECTOR

Se desarrolló el estudio sobre el rol de los servicios OTT en Colombia, el cual permite entender cuál es el impacto de las aplicaciones utilizadas.



Desarrollo de la fase de campo **44** municipios.

2736 encuestas realizadas.

ES INCIPIENTE EL IMPACTO DE LAS OTT HASTA EL MOMENTO PERO DEBEMOS SEGUIR MONITOREANDO



AUDIOVISUAL

Para los contenidos bajo la tipología de series y películas sí se verifica un fenómeno de sustitución entre los usuarios que usan servicios OTT pagos.

Solo el **2%** de los usuarios de OTT audiovisuales pagas, ha cancelado su plan de TV por suscripción en los últimos **6** meses.



MENSAJERÍA

El **17,6%** de la población disminuyó el consumo de minutos de operador tradicional para realizar llamadas por medio de aplicaciones.



VOZ

El **48%** de la población encuestada manifestó que en el último año dejó de enviar mensajes por operador por enviar mensajes por aplicaciones.

APROXIMACIÓN A MERCADO DE DOS LADOS EN EL ENTORNO DIGITAL

Metodología de análisis – plataformas de 2 o múltiples lados



¿Qué sigue?...

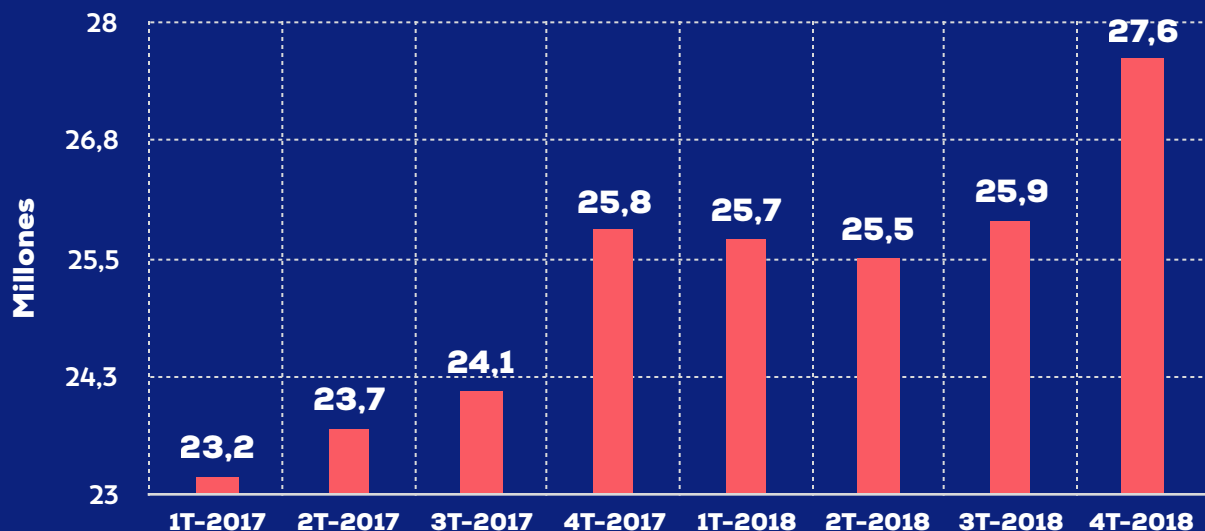
Seguimiento a monitoreo de impacto de los OTT en los servicios tradicionales, evidenciando la posibilidad de la ocurrencia de una sustitución perfecta.

CONTAMOS CON UNA PROPUESTA METODOLÓGICA DE VANGUARDIA PARA ESTUDIAR LAS PLATAFORMAS DE DOS LADOS

CONDICIONAMIENTOS DE ENTRADA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ETM

Objetivo: Promover ofertas comerciales enfocadas en la venta conjunta del servicio y de ETM de alta tecnología (4G o superior), generando incentivos al despliegue de infraestructura.

Total de conexiones a Internet Móvil



El incremento promedio en conexiones a Internet Móvil para los **3** primeros trimestres de **2018** fue de **0,43%**.

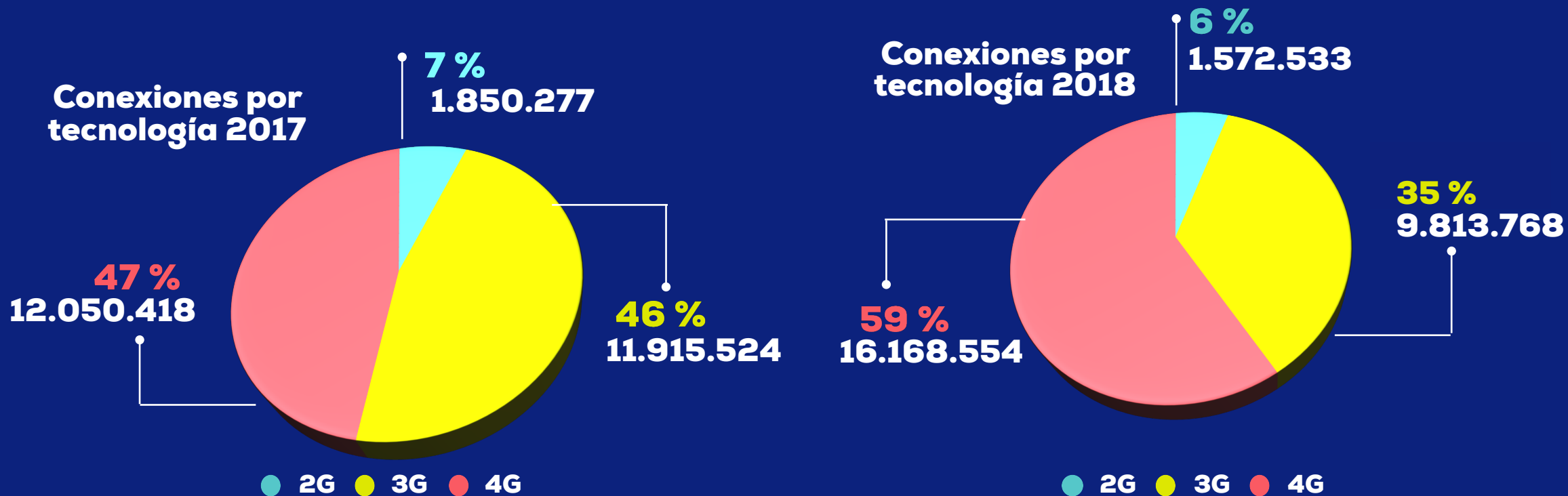
En **4T-2018**, las conexiones aumentaron **6,29%**.

LA MEDIDA NO IMPLICA PERMANENCIA MÍNIMA O LIMITACIÓN AL USUARIO EN SU DECISIÓN DE MODIFICAR PLAN, TERMINAR EL CONTRATO O PORTAR SU NÚMERO



EFFECTO SIGNIFICATIVO DE LA MEDIDA EN EL AUMENTO DE LAS CONEXIONES A INTERNET MÓVIL

CONDICIONAMIENTOS DE ENTRADA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ETM



ENTRE 2017 Y 2018, EL PRINCIPAL INCREMENTO DE CONEXIONES DE INTERNET MÓVIL POR TECNOLOGÍA OCURRIÓ EN 4G, MIENTRAS QUE CONEXIONES 2G Y 3G DISMINUYERON.

OBLIGACIONES DE HACER

En cumplimiento del numeral 2 del artículo 2.2.15.2 del Decreto 1078 de 2015, la CRC adelantó:



Concepto de valoración del proyecto “Internet para favorecer algunas redes de emergencia, instituciones públicas y Zonas wifi, distintos a los beneficiarios del PNCAV”



Concepto de valoración de ocho (8) proyectos de ampliación de cobertura, según oferta oficiosa presentada por el MINTIC



Análisis preliminar de cinco (5) proyectos de “Cobertura del servicio móvil en localidades apartadas del país y con población de bajos recursos”

DESARROLLAMOS ANÁLISIS DE PROYECTOS PARA AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE SERVICIOS

DIVULGACIÓN RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS



Divulgar el régimen de protección a usuarios promoviendo su conocimiento y empoderando al ciudadano para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.



www.comunicadoscomo.es.gov.co

Desarrollo de contenidos Cartilla, piezas de divulgación, mensajes para los operadores

EMPODERAMOS AL USUARIO PARA QUE CONOZCA SUS DERECHOS Y PUEDA EJERCERLOS, Y CUMPLA CON SUS OBLIGACIONES

DIVULGACIÓN RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS

71
Municipios visitados

Alcance nacional a través del convenio con la SIC: Ruta del consumidor, Casas del Consumidor

5.000+
Usuarios sensibilizados

900+
inscritos al curso virtual "Comunicados Como Es".



8
Encuentros con el gremio de los pequeños ISP (NAISP)

23
charlas en casas del consumidor

5
encuentros con vocales de control

8
Capacitaciones de equipos de atención al cliente de operadores

DEFENSA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Solución de Controversias

Actuaciones Administrativas de carácter particular:
28

Primera Instancia
2,18 meses
(promedio)

Segunda Instancia
1,17 meses
(promedio)

Oportunidad en la toma de decisiones

Defensa jurídica

Procesos de Defensa Judicial actuales:
82

Éxito en la Defensa Jurídica

Número de Resoluciones:
5.793

Procesos totales:
101

Éxito de la DJ:
98,26%

Bajo índice de judicialización

Despliegue de infraestructura

Recursos de apelación o queja: **11**

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

*Nota aclaratoria: El número de demandas solo hace referencia a las acciones de nulidad simple y nulidad y restablecimiento del derecho. No incluye otro tipo de acciones (populares, de grupo, de tutela, de reparación directa)

ATENCIÓN A TRÁMITES Y CONSULTAS



Correo electrónico

9,417



Asistente Virtual

22,833 Usuarios
68,805 Consultas



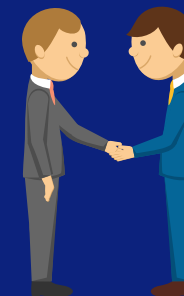
Formulario en línea

38,095



Correo físico

1,065



Atención telefónica y presencial

22,590 Telefónica
2,812 Presencial

TOTAL:
142,784

RECLAMACIONES Y QUEJAS

4

Promedio PQR atendidas por día

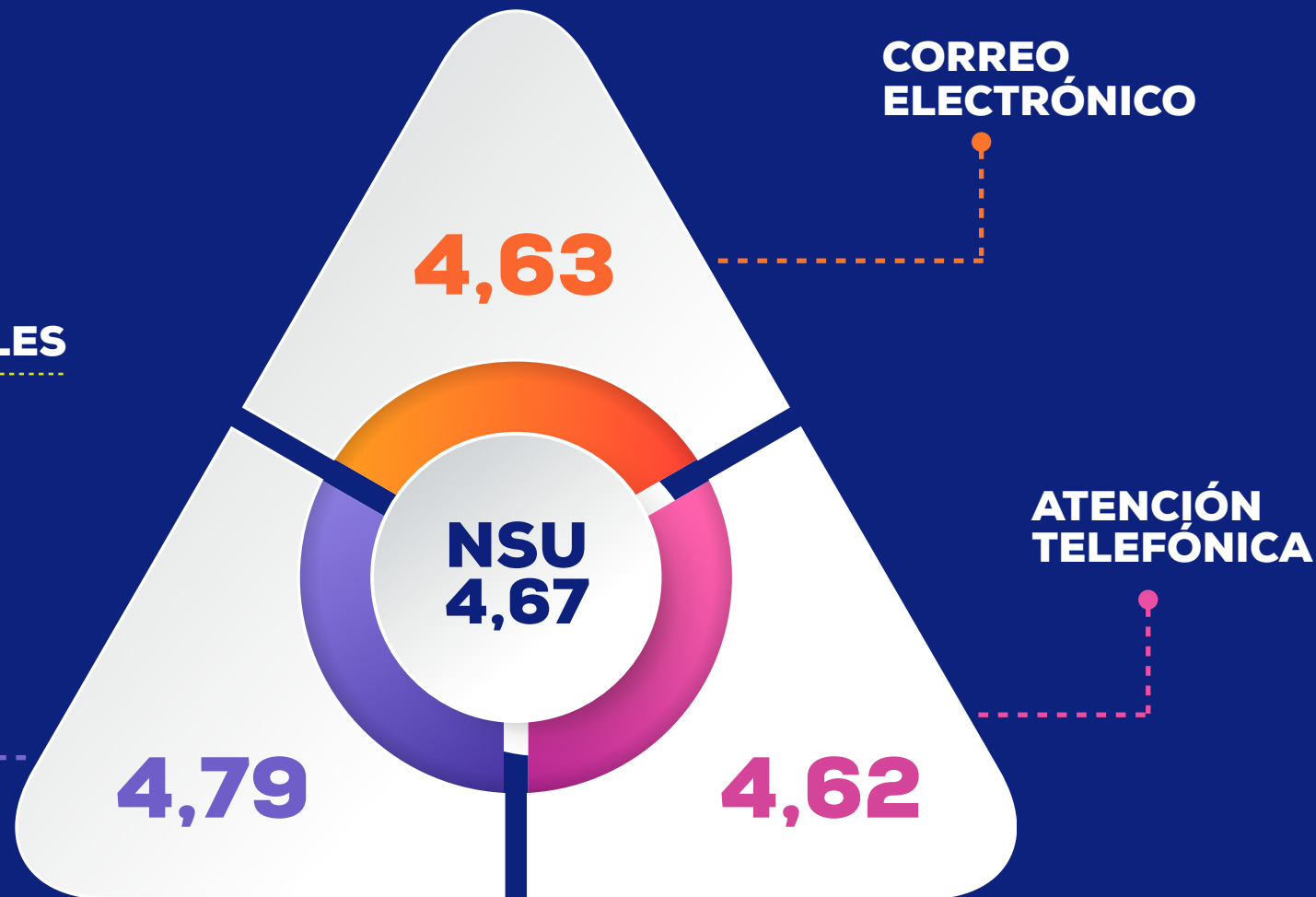
87

MEJORAMOS DÍA A DÍA, SIENDO MÁS EFICIENTES PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS.

ATENCIÓN A TRÁMITES Y CONSULTAS

TMR
4,05 DÍAS HÁBILES

ATENCIÓN PERSONAL



ATENDEMOS UNA GRAN CANTIDAD DE SOLICITUDES, SIEMPRE MUY POR DEBAJO DE LOS TIEMPOS DE LEY (15 DÍAS HÁBILES)

POSICIONAMIENTO DE LA CRC



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ENTORNO

- Participación Red de Conocimiento del Sector TIC
- Mejores prácticas en gestión del conocimiento -Ecopetrol

EDUCACIÓN

- Formación en Innovación
- Identificación y medición de competencias clave
- Estructuración PIC

EXPOSICIÓN

- Curso virtual RPU, capacitación agentes del sector, temáticas Taller

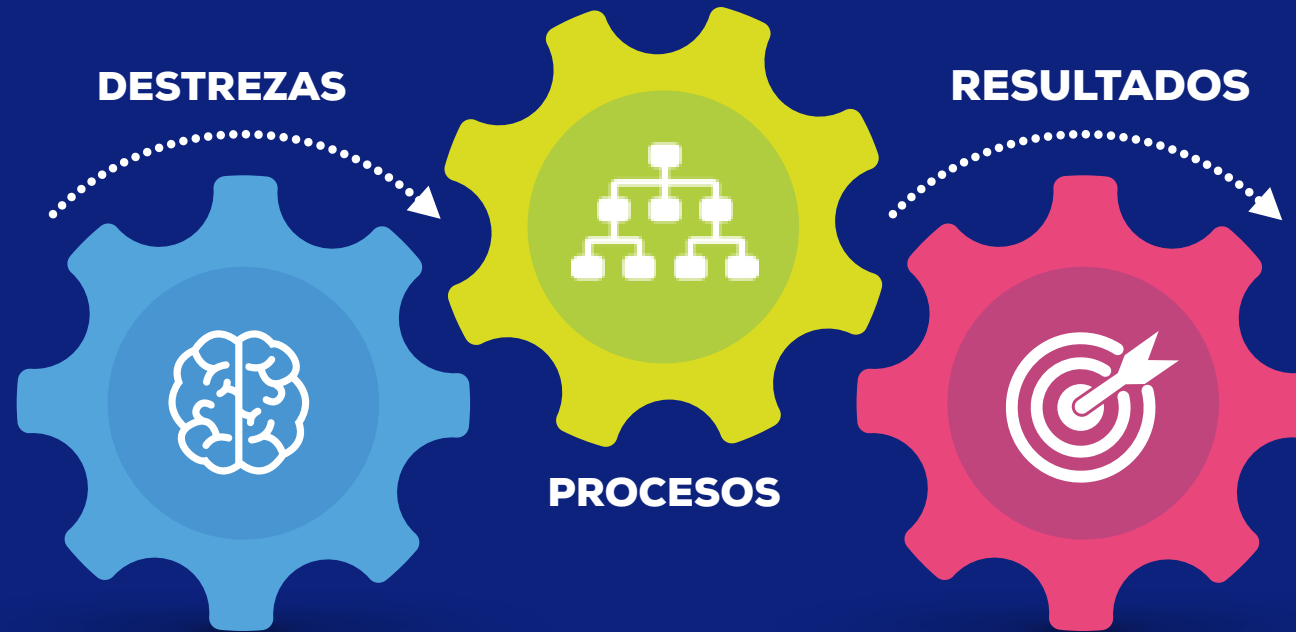
EXPERIENCIA

- Lecciones aprendidas a nivel regulatorio, café del conocimiento y diseño wiki regulatoria.

**CONTINUAMOS
FORTALECIENDO NUESTRO
ENFOQUE DE CONOCIMIENTO**



MODELO 3 PILARES



SENTAMOS LAS BASES DE LA INNOVACION ORGANIZACIONAL

En 2018 se fortalecieron competencias de funcionarios y se generaron procesos que fomentan la innovación organizacional, a través de la aplicación de metodologías y herramientas para :

- Transformación de Procesos
- Solución de Problemas.
- Desarrollo de Nuevos Productos/Servicios.

METODOLOGÍA DE PENSAMIENTO SISTEMATICO INVENTIVO

CAMINO DE LA INNOVACIÓN

Con la aplicación metodológica de innovación se desarrollaron propuestas, enfocadas en transformación de procesos que atacaron fijaciones funcionales y relacionales.



Resultados:

- Control inicial para la planeación de recursos asignados a proyectos (Cronograma 0.0)
- Validación estructurada de participación de agentes en proceso regulatorio (pregunta primero – simplificación normativa)
- Focalización temática y armonización de tiempos capacitaciones (capacitaciones planeadas)
- Identificación de puntos de control para seguimiento y actualización AR (AR continua)

ÍNDICE GOBIERNO DIGITAL : 89%

**TIC PARA
GOBIERNO
ABIERTO**

Generación de datos para el aprovechamiento, colaboración por los ciudadanos y academia

**TIC PARA
SERVICIO**

Garantizar que los usuarios tengan un canal de atención a través del sitio web que cuente con usabilidad y accesibilidad

**TIC PARA LA
GESTIÓN**

Las Tecnologías y Sistemas de Información con un enfoque de Automatización e 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



HACÍA UN GOBIERNO DIGITAL

GOBIERNO DIGITAL

96,1%

TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

TRANSPARENCIA

Cumplimiento Ley de Transparencia


Nuevos sets de datos abiertos **76,4%**

PARTICIPACIÓN

Plan de participación 

100%

COLABORACIÓN

Ejercicios de innovación y rendición de cuentas 

100%

85%

TIC PARA SERVICIO

TRÁMITES Y SERVICIOS

Apropiación de trámites y servicios.

Cumplimiento de lineamientos de usabilidad AA para el portal

67,5%

SERVICIOS CENTRADOS

Definición de la estrategia de racionalización de trámites y servicios

42,5%

SISTEMA PQRD

Garantizar que los usuarios cuenten con un canal a través del sitio web

100%

USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

HACÍA UN GOBIERNO DIGITAL

84,9% TIC PARA LA GESTIÓN

ESTRATEGIA, GOBIERNO TI S. TECNOLÓGICOS S. DE INFORMACIÓN

PETI 2019

Catalogo y gestión de servicios TI

Gestión de proyectos TI

Programa de disposición final de residuos tecnológicos

80,2%

INFORMACIÓN

Implementación del portal de intercambio de información Postdata

Diseño de esquema de Gobierno de información para los reportes de información.

64,5%

USO Y APROPIACIÓN

Estrategia de uso y apropiación de TI.

Socialización y sensibilización de Gobierno Digital



100%

CAPACIDADES INSTITUCIONALES

Mejoras en el Sistema de Gestión documental

Automatización de procesos y procedimientos estratégicos



100%

90,1% SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Programa Integral de Protección de Datos Personales

Implementación de lineamientos y gestión de incidentes de seguridad de la información

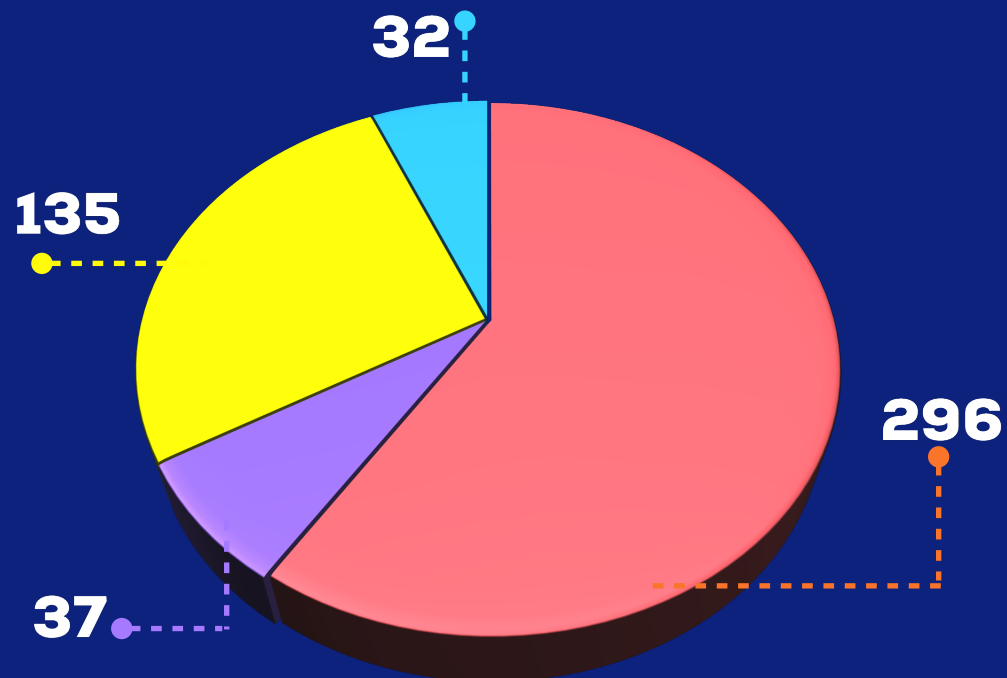
90,1%

USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

HACÍA UN GOBIERNO DIGITAL

**POR UN
GOBIERNO MÁS
ABIERTO..**

VISITAS A LOS DATOS ABIERTOS DE LA CRC

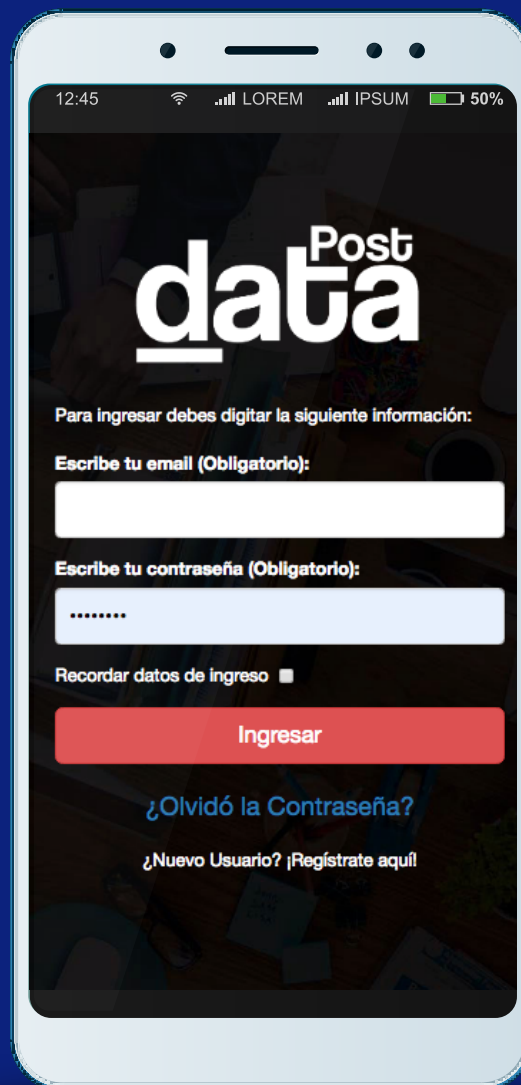


- Terminales Hologadas
- Compensación Automática
- Indice Actualización Tarifaria
- Indice Actualización Tarifaria Consolidada

LA CRC HACIA UN GOBIERNO ABIERTO

POST [DATA]

Lanzamiento de la plataforma de intercambio de datos de la CRC



1

Reconocimiento de que los datos son fundamentales para la 4th revolución industrial.

2

Un medio para que los agentes del sector se informen de cifras relevantes para su negocio.

3

Promoción del intercambio de datos dentro y fuera de la organización.

LA CRC RECONOCE QUE LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN SON HERRAMIENTAS REGULATORIAS CAPACES DE GENERAR DINÁMICAS POSITIVAS EN EL MERCADO.



**¿CUÁLES SON
NUESTROS
RETOS?**

SOMOS EL REGULADOR UNICO

Investigar, explorar y proponer la aplicación de nuevas tecnologías 4.0 en la CRC y en agentes regulados (RegTech)

Hoja de ruta regulatoria para la modernización de redes.

Revisión de la arquitectura organizacional

Definir condiciones regulatorias para el Servicio Postal Universal

Flexibilización y sandbox regulatorio para conectividad

Fomentar pluralismo informativo y vigilar contenidos televisivos

Ejercer funciones de regulación en materia de TV y radio

Remoción de barreras al despliegue de infraestructura (nuevas competencias, nueva estrategia).

Calidad de Televisión en un enfoque de simplificación.

Digitalización de usuarios.

Fortalecer el seguimiento y análisis de condiciones normativas territoriales para el despliegue de redes de telecomunicaciones

Hoja de Ruta de Simplificación regulatoria.

AGENDA REGULATORIA 2019 -2020

La CRC ha involucrado como pilares de mejora regulatoria, para los proyectos, el enfoque de Simplificación Normativa y la metodología de Análisis de Impacto Normativo



1

BIENESTAR USUARIOS

- Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios
- Centro de análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones Post[data]
- Régimen de protección de los usuarios del Sector Postal - Fase II

2

CALIDAD

- Régimen de calidad de los servicios postales - Fase II

3

COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO

- Revisión de medidas asociadas a restricciones para la operación de ETM móviles
- Revisión del régimen de reportes de información
- Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión
- Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal
- Desarrollo de un régimen de grandes impositores y servicios de valor agregado

4

INNOVACIÓN

- Migración de redes móviles
- Seguimiento rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones

Estrategia y Gobierno

- Proyecto de integración con el portal gov.co para trámites y servicios, datos abiertos con interoperabilidad.
- Implementación de transformación digital.

Servicios Tecnológicos

- Fortalecimiento de capacidades tecnológicas que permita mayor disponibilidad y continuidad

Seguridad y privacidad de la información

- Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)
- Implementación de transición IPV4 a IPV6

Sistemas de Información

- Implementar criterios de accesibilidad y usabilidad en los sistemas de información.



**LA CRC TE
CUMPLE**
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA **2018**

WWW.CRCCOM.GOV.CO