LA CRC TE CUMPLE

RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2020

01

¿QUIÉNES SOMOS?

02

¿CUÁL FUE NUESTRA GESTIÓN?

03

NUESTROS LOGROS 2020

04

¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?

¿QUIÉNES SOMOS?

¿QUÉ HACE LA CRC?

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.
- Promueve el pluralismo informativo

PLAN ESTRATÉGICO CRC 2021-2025

Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora regulatoria para proteger los derechos de los ciudadanos, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

Pilares Estratégicos

P1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

P2. Gestión de grupos de valor

P3. Mercado y competencia

P4. Innovación y mejora regulatoria

P5. Fortalecimiento institucional

CONFORMACIÓN DE LA CRC:

SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES CRC

KAREN ABUDINEN ABUCHAIBE
MINISTRA TIC

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
COMISIONADO

PAOLA BONILLA CASTAÑO
COMISIONADA

NICOLÁS SILVA CORTÉS
COMISIONADO

CARLOS LUGO SILVA
COMISIONADO

SESIÓN DE COMISIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES CRC

MARIANA VIÑA CASTRO
COMISIONADA

JOSÉ FERNANDO PARADA RODRÍGUEZ
COMISIONADO

ERNESTO OROZCO OROZCO
COMISIONADO

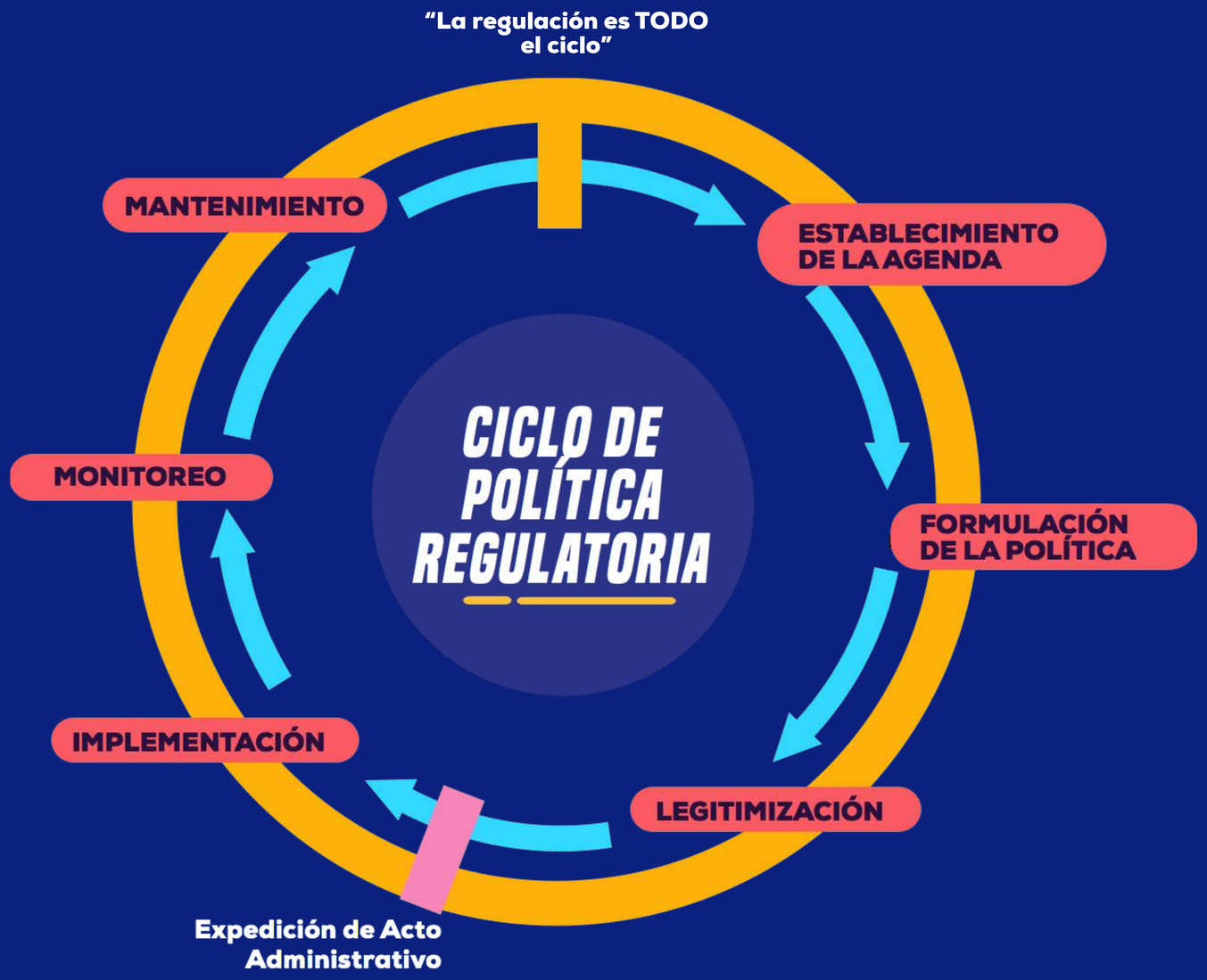
COMITÉ COMISIONADOS

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
DIRECTOR EJECUTIVO COMISIONADO

ZOILA VARGAS MESA
COORDINADORA EJECUTIVA

CICLO DE POLÍTICA REGULATORIA

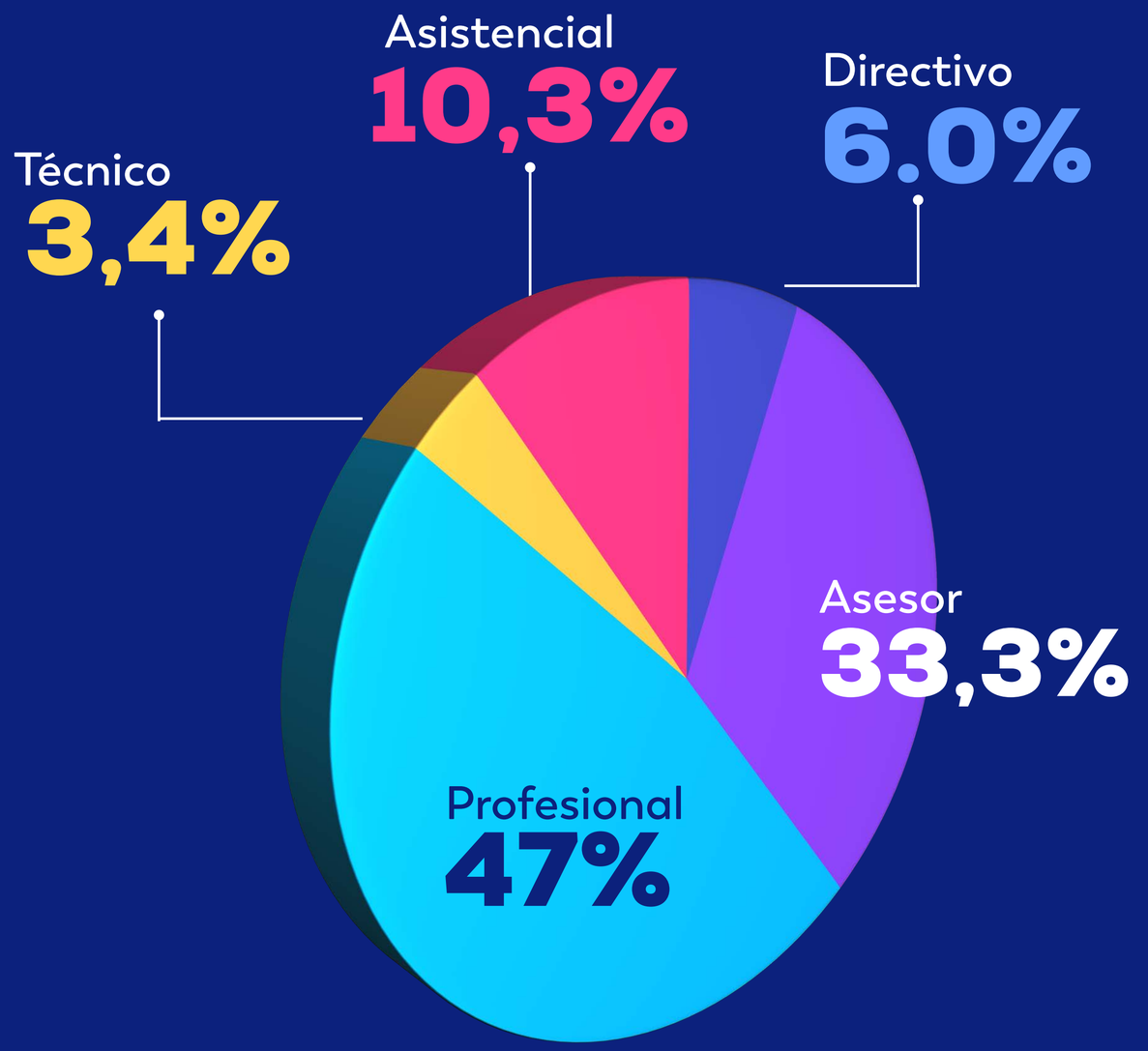
NUESTRA FORMA DE TRABAJO



PLANTA DE PERSONAL DE LA CRC

Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO - COMISIONADOS	7
NIVEL ASESOR	39
NIVEL PROFESIONAL	55
NIVEL TECNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	12
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	117

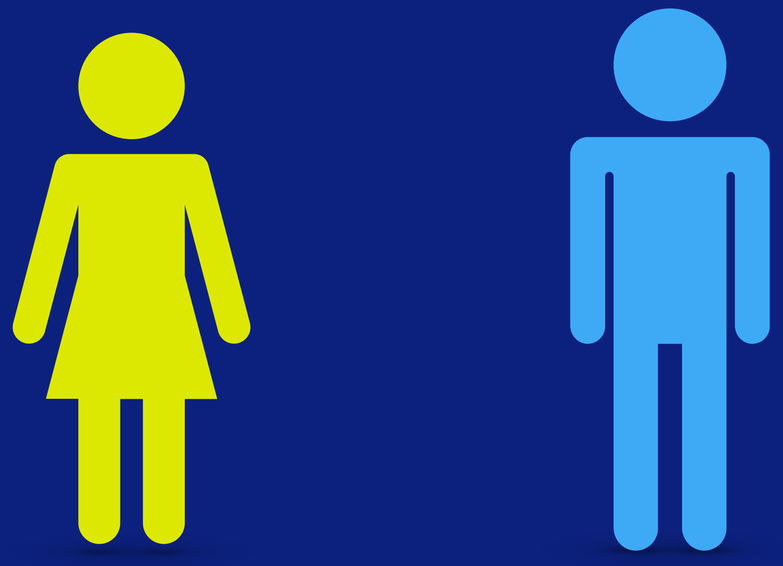
DECRETO 90 DE 2010
DECRETO 1770 DE 2013
RESOL. 5878 DE 2020
RESOL. 6026 DE 2020



EQUIPO DE TRABAJO DE LA CRC

44 SON MUJERES

47 SON HOMBRES



91

CARGOS OCUPADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

PREGRADO	ESPECIALIZACIÓN	MAESTRÍA	DOCTORADO
78 cuentan con pregrado	*45 funcionarios cuentan con especialización*	*27 funcionarios cuentan con maestría*	*1 funcionario cuenta con doctorado*
86%	49%	30%	1%

¿CUÁL FUE NUESTRA GESTIÓN?

FINANCIAMIENTO DE LA CRC

Tarifa anual

Tarifa de contribución a pagar por parte de los regulados no podrá exceder hasta el uno coma cinco por mil (0,15%)

Uso de excedentes

En caso de generarse excedentes, una vez queden en firme, tales montos se incorporarán en el proyecto del presupuesto de la siguiente vigencia fiscal

Contribuyentes

Todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el SPU

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

FUNCIONAMIENTO

84,5%

Apropiado: **17.890**
Ejecutado: **15.114**

INVERSIÓN

99,6%

Apropiado: **28.036**
Ejecutado: **27.914**

TOTAL

93,7%

Apropiado: **45.926**
Ejecutado: **43.028**

Valores en millones de pesos

Estudios que permitan generar un entorno abierto (...)
Apropiado: 22.657
Ejecutado: 22.573
% Ejecución: 99,63%

Fortalecimiento de la arquitectura de TI (...)
Apropiado: 5.379
Ejecutado: 5.341
% Ejecución: 99,30%

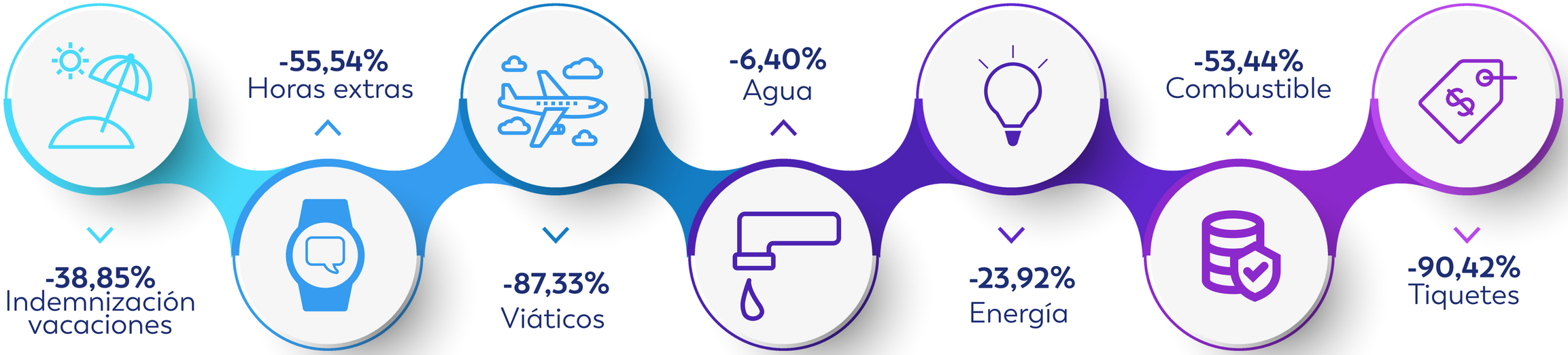
ESTADOS FINANCIEROS

Corte a 31 de diciembre de 2020 ($ Pesos)			
Activo total	**$38.320.843.750,69**	**Ingresos Operacionales**	**$23.024.824.598,65**
Corriente	$28.122.145.971,08	Otros Ingresos	$9.568.520,25
No corriente	$10.198.697.779,61	**Gastos Operacionales**	**$38.726.417.481,27**
Pasivo total	**$14.932.428.660,70**	Otros gastos	$18.650.706,93
Corriente	$14.932.428.660,70	**Excedente operacional**	**-$15.701.592.882,62**
No corriente	$ 0		
Patrimonio	**$23.388.415.089,99**	**Excedente ejercicio**	**-$15.710.675.069,30**

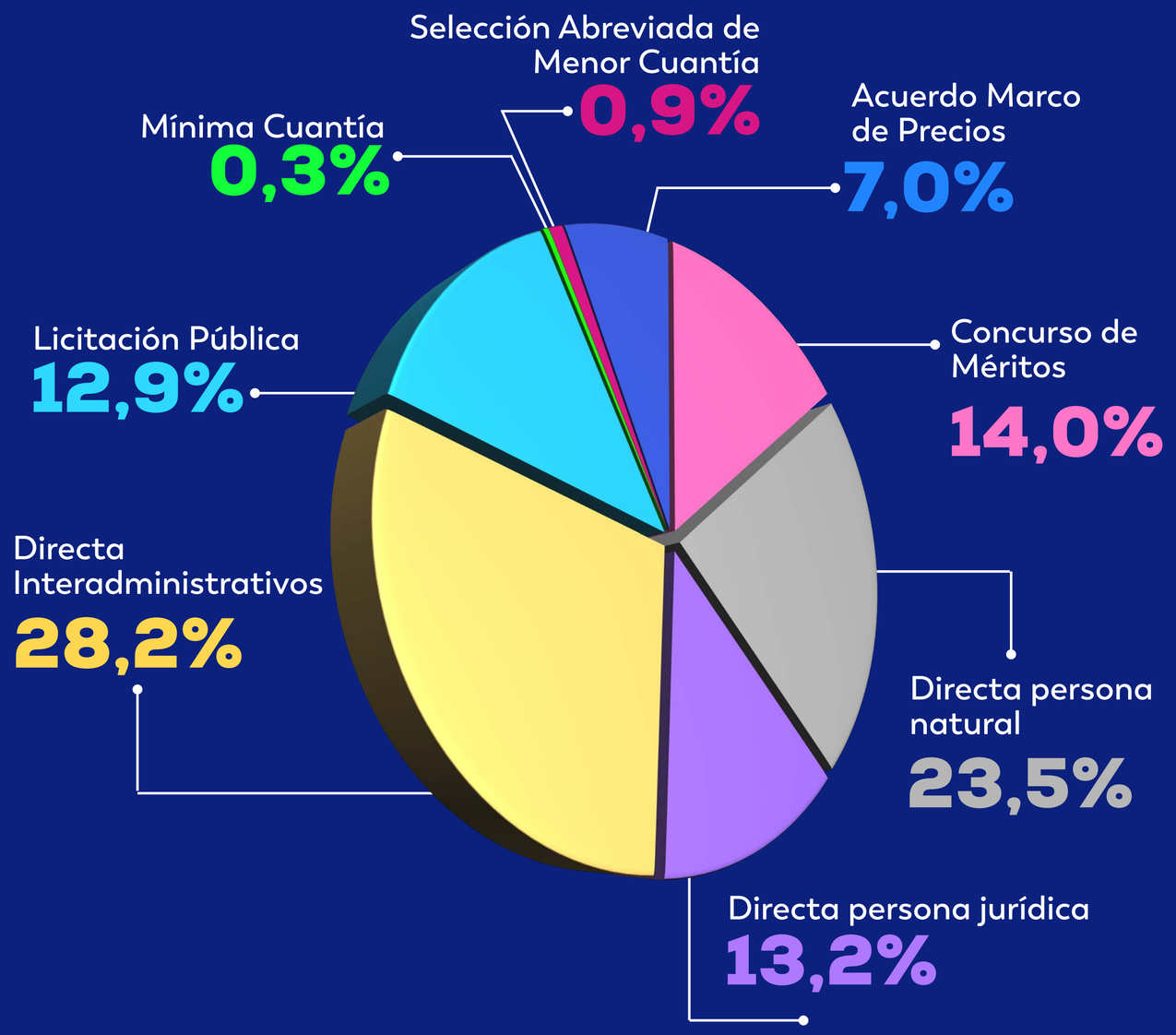
INFORMACIÓN FINANCIERA CONFIABLE

AUSTERIDAD EN EL GASTO

Porcentaje de ahorro por rubro
Comparación 2019-2020



GESTIÓN CONTRACTUAL



Modalidad de contratación	Cantidad de procesos por modalidad	Valor de los contratos * modalidad
Concurso de Méritos	10	$ 3.829,39
Directa persona natural	61	$ 6.419,18
Directa persona jurídica	35	$ 3.600,06
Directa Interadministrativos	5	$ 7.690,71
Licitación Pública	4	$ 3.518,88
Mínima Cuantía	17	$ 89,07
Selección Abreviada de Menor Cuantía	4	$ 247,23
Acuerdo Marco de Precios	18	$ 1.912,96
Total contratos	**154**	**$ 27.307,48**

*Valor en millones de pesos

IMPLEMENTACIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Semana de la seguridad y salud en el trabajo
- Conformación Comité de Convivencia Laboral (periodo julio 2020-julio 2022)
- Conformación Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST (periodo noviembre 2020-noviembre 2022)
- Exámenes médicos ocupacionales
- Fomento de las pausas activas (videos, piezas por comunicación interna)
- Capacitaciones de promoción de la salud y prevención de riesgos e Inducción en SST

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

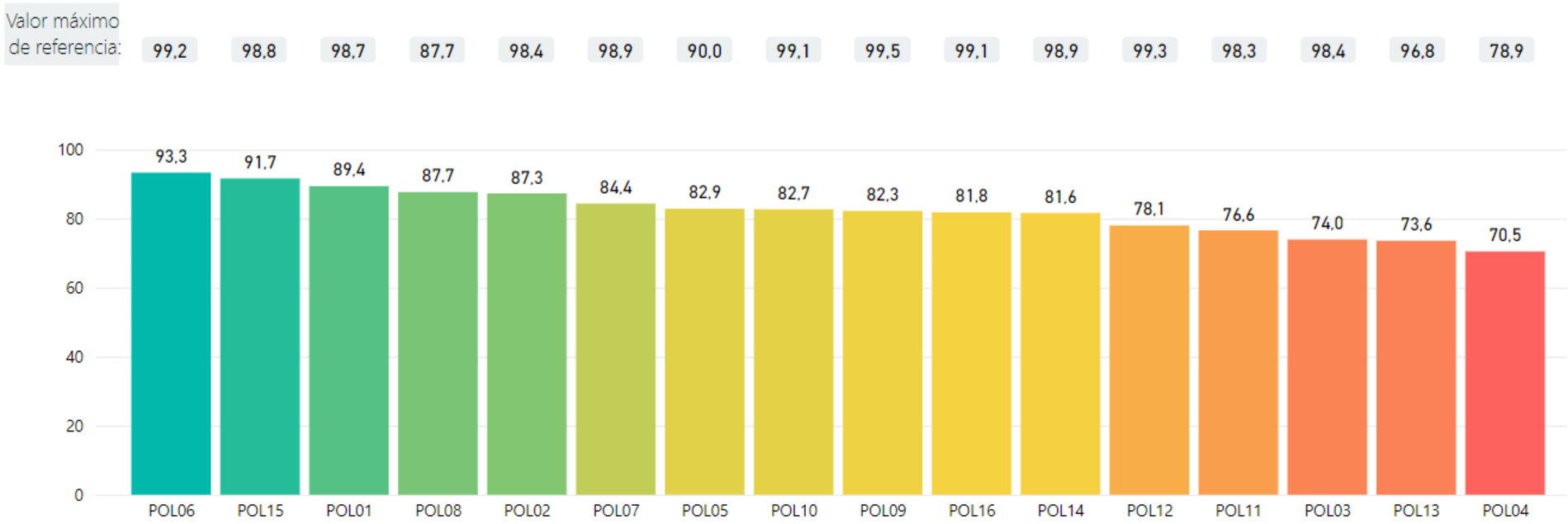
Fortalecimiento y adaptación del Sistema de Gestión Documental Electrónica a los lineamientos que dicta el AGN apropiando las diferentes TRD.

Transferencia documental proveniente de la Agencia Nacional de Televisión ANTV en cumplimiento de la Ley 1978 de 2019.

Finalización y entrega por parte del AGN del Certificado de Convalidación de las Nuevas Tablas de Retención Documental

Se realizó el registro de las nuevas series y subseries por parte del AGN en el Registro Único de Series Documentales - RUSD.

IMPLEMENTACIÓN DE MIPG
RESULTADOS FURAG



POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
POL02: Integridad
POL03: Planeación Institucional
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL06: Gobierno Digital
POL07: Seguridad Digital
POL08: Defensa Jurídica
POL09: Transparencia, Acceso a la Inform lucha contra la Corrupción
POL10: Servicio al ciudadano
POL11: Racionalización de Trámites
POL12: Participación Ciudadana en la Ge Pública
POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL14: Gestión Documental
POL15: Gestión del conocimiento
POL16: Control Interno

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nuestros procesos continúan cumpliendo con los estándares de calidad y garantizan el desempeño eficiente de nuestra misión.

icontec

ISO 9001

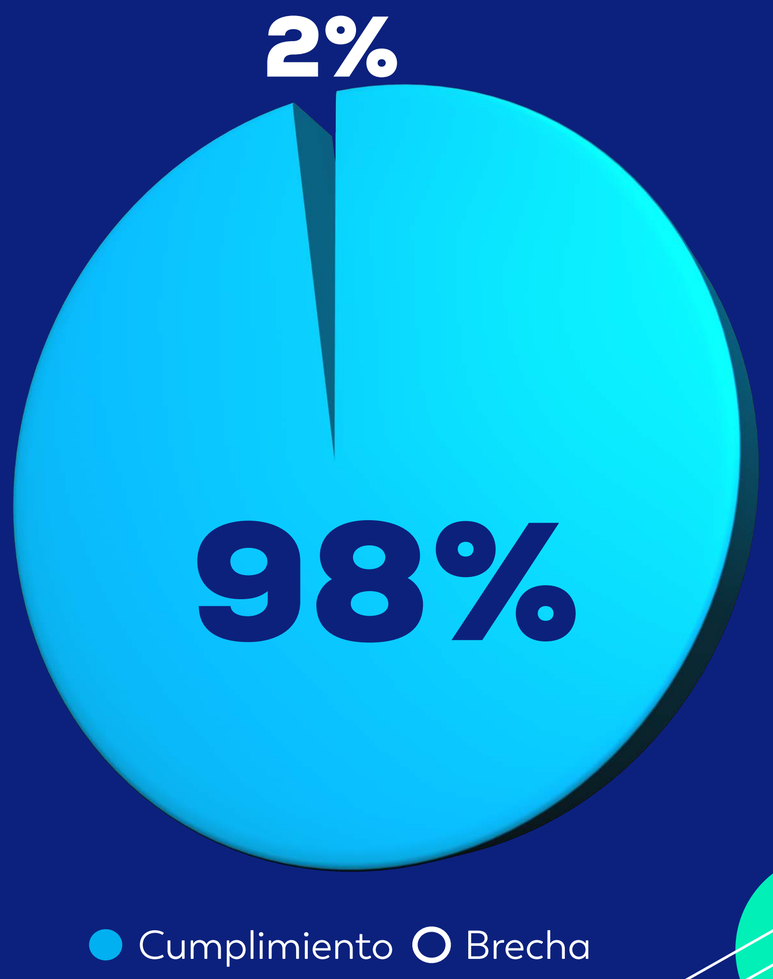
SC 1390-1

Certificado desde Febrero de 2003

En el 2020 la CRC tuvo auditoria de seguimiento con excelentes resultados

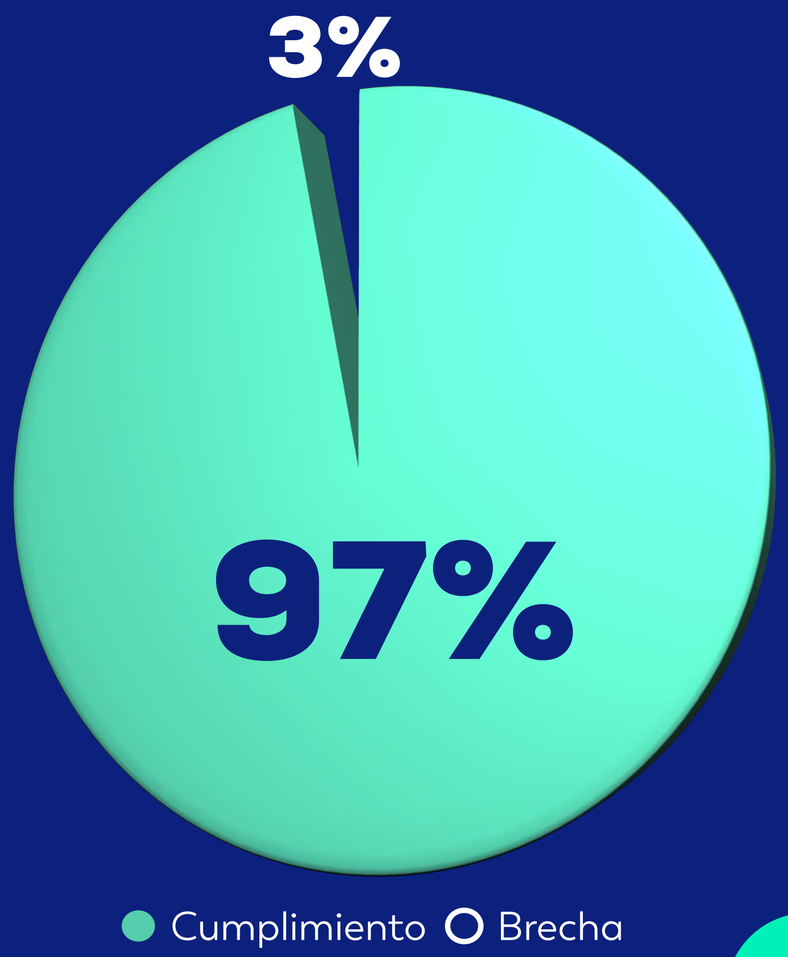
PLAN DE ACCIÓN 2020

Dimensión	Peso	Resultado
Talento Humano	20%	20,00%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	15%	13,80%
Gestión con valores y resultados	20%	19,80%
Evaluación de resultados	10%	10,00%
Información y Comunicación	20%	19,74%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	10%	10,00%
Control Interno	5%	5,0%
Cumplimiento del Plan	**100%**	**98%**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE	META	RESULTADO
Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	100%	100%
Racionalización de trámites.	100%	100%
Rendición de cuentas.	100%	94%
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%**	**97%**



ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – ITA 2020

100%

Calificación al 15 de noviembre de 2020

Matriz Ley 1712 de 2014

Categorías evaluadas

- MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO
- INFORMACIÓN DE INTERÉS
- ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO
- NORMATIVIDAD
- PRESUPUESTO
- PLANEACIÓN
- CONTROL
- CONTRATACIÓN
- TRÁMITES Y SERVICIOS
- INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA
- TRANSPARENCIA PASIVA

CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

La CRC fue elegida entre los **10** mejores lugares para trabajar en Colombia en empresas de menos de **300** trabajadores

Pasamos de una calificación del 82,3 en 2018 a una del **97,4** en 2020, con nivel **"Excelente"**

Great Place to Work® certifica que **el Ambiente Laboral de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-**

está en un estadio **Excelente,** lo que hace de esta organización un empleador excepcional en el país y también ejemplo para este.

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

Great Place To Work.
Certificado
DIC 2020 - NOV 2021
COL

icontec
Reconocimiento certificación Great Place to Work®

NUESTROS LOGROS 2020

CUMPLIMOS CON LA TOTALIDAD DE INICIATIVAS DE LA LEY 1978 DE 2019

RESOLUCIÓN CRC 5890 DEL 24 DE ENERO DE 2020

1

Condiciones de acceso a postes, ductos e infraestructura pasiva.

RESOLUCIÓN CRC 6128 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2020

2

Criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones y las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

RESOLUCIÓN CRC 6141 DEL 25 DE ENERO DE 2021

3

Reglamentación para diseñar e implementar una alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes.

LOS SECTORES TIC, POSTAL Y AUDIOVISUAL EN CIFRAS A 2020

32,52

millones de conexiones de Internet móvil

(64,6% penetración en población)

7,78

millones suscriptores de Internet fijo

(47,4% penetración a nivel de hogares)

6,07

millones de suscriptores de TV por suscripción

(37% penetración en población)

102

millones de envíos de correo

279

millones de envíos de mensajería expresa

135

millones de giros realizados

22,18

billones de pesos girados

67,67

millones de líneas de telefonía móvil

(134,3% penetración en población)

7,25

millones de líneas de telefonía fija

(44,2% a nivel de hogares)

786

Municipios con cobertura de TDT

4,5

billones de pesos de ingresos de la TV abierta y cerrada en Colombia

9,3%

decrecimiento promedio de la pauta publicitaria en TV abierta (2014-2019)

MEDIDAS TOMADAS POR LA PANDEMIA COVID-19

ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD FRENTE AL COVID- 19

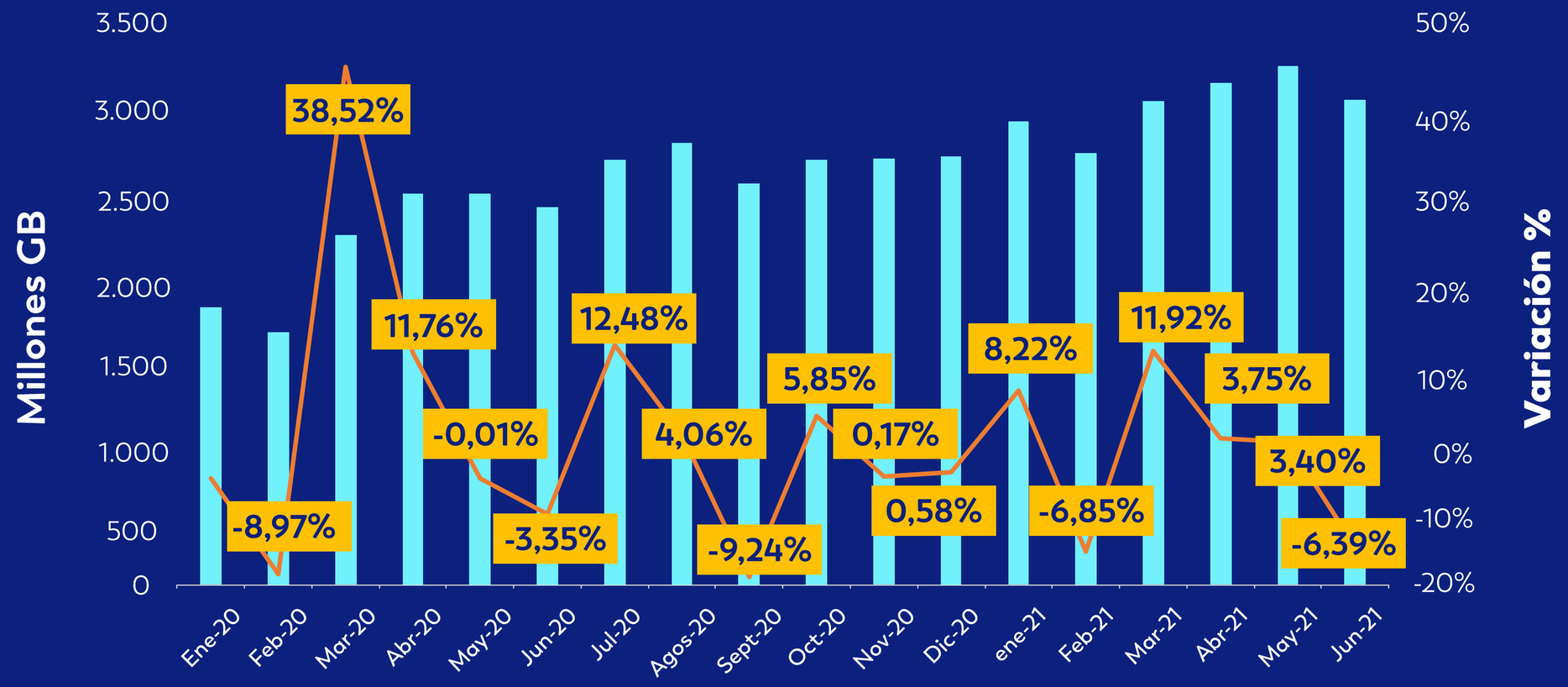
1. Recomendación para la prevención del contagio a través de boletines y videos
2. Aplicación encuesta de caracterización de funcionarios
3. Circular 01 medidas de prevención para la preparación, respuesta y atención frente al Covid-19
4. Circular 02 recomendaciones de bioseguridad frente al Covid-19 fase I trabajo en casa
5. Circular 04 Balance entre la vida personal y lo laboral
6. Circular 05 Retorno gradual y seguro al trabajo presencial
7. Expedición de los protocolos de bioseguridad para el retorno seguro y gradual

MEDIDAS DERIVADAS DE LAS TAREAS ASIGNADAS POR EL DECRETO 464 Y EL 555 DE 2020

MEDIDAS TOMADAS POR CRC

- Asignación temporal del número 1XY-192: “Atención virus COVID-19”.
- Priorización de atención a usuarios a través de los canales digitales para los servicios de telecomunicaciones.
- Suspensión del cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión.
- Suspensión de medidas para la prestación de servicios postales, incluido el SPU.
- Ampliación del plazo para la implementación del nuevo esquema de numeración y marcación fija.
- Reporte a la CRC sobre el comportamiento del tráfico de las redes de los PRST que ofrecen acceso a Internet fijo o móvil.
- Ampliaciones de suspensión de las medidas en 2020.

TRÁFICO DE INTERNET DURANTE LA PANDEMIA



La variación del tráfico de Internet al inicio de la pandemia alcanzó picos de hasta 38%
Los operadores pudieron responder a la alta demanda y garantizaron el acceso al servicio sin traumatismos.

COMPETITIVIDAD, DESARROLLO ECONÓMICO E INVERSIÓN

COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Definir condiciones de uso de infraestructura de otros sectores

Bajo un esquema de costos eficientes, para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

Beneficios

Disminución de hasta 74% en los costos en el despliegue de redes TIC

→

Reducción en los precios minoristas por la prestación de servicios TIC

→

Mayor conectividad en zonas apartadas, y cierre de la brecha digital

REVISIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES EN EL SECTOR POSTAL

BENEFICIOS

1

11 mercados relevantes para el sector postal, 8 para el envío de documentos y paquetes y 3 para el envío de dinero

2

Sobre estos mercados, la Comisión desarrolla los análisis de competencia que le permiten identificar y solucionar eventuales fallas de mercado.

PRECISIONES AL RITEL: PRINCIPALES AJUSTES EFECTUADOS

01 Obligatoriedad de certificado para instalar servicios de telecomunicaciones.

02 Unificación de terminología en todo el reglamento.

03 Claridad frente a requisitos que deben cumplir profesionales de organismos de certificación.

04 Ajustes de los Formatos para certificación.

05 Claridad frente a ámbito de aplicación.

06 Actualización a normatividad vigente.

→ Expedición de la Resolución CRC 5993 de 2020

REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN

¿QUÉ SE HIZO?

Modelo integrado de administración **de una manera eficiente** para los recursos de identificación

Entender, mejorar y gestionar la administración de una manera transparente, eficaz, eficiente e imparcial, a través de un trámite virtual único

¿QUÉ BENEFICIOS TRAE?

Transparencia

Reglas claras para la asignación, uso y recuperación de recursos escasos

Digitalización

Establecimiento del Trámite Único de Recursos de Identificación – TURI en línea con la racionalización de trámites

Disponibilidad

Garantía de disponibilidad de recursos escasos en el largo plazo

Centralización

Consolidación del SIGRI como plataforma centralizada de administración de todos los recursos de identificación a cargo de la CRC

REVISIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL (SPU)

Flexibilidad en fijación de tarifas

El Operador Postal Oficial podrá definir las tarifas a sus usuarios (sujeto a topes).

Beneficios a personas vulnerables

Descuentos tarifarios focalizados en población Sisbén IV.

Simplificación de Inspección, Vigilancia y Control

Indicadores y metas de calidad claros y completos.

Distribución eficiente de puntos

Se fijan metas de cobertura basadas en criterios geográficos y poblacionales.

Optimización de frecuencias

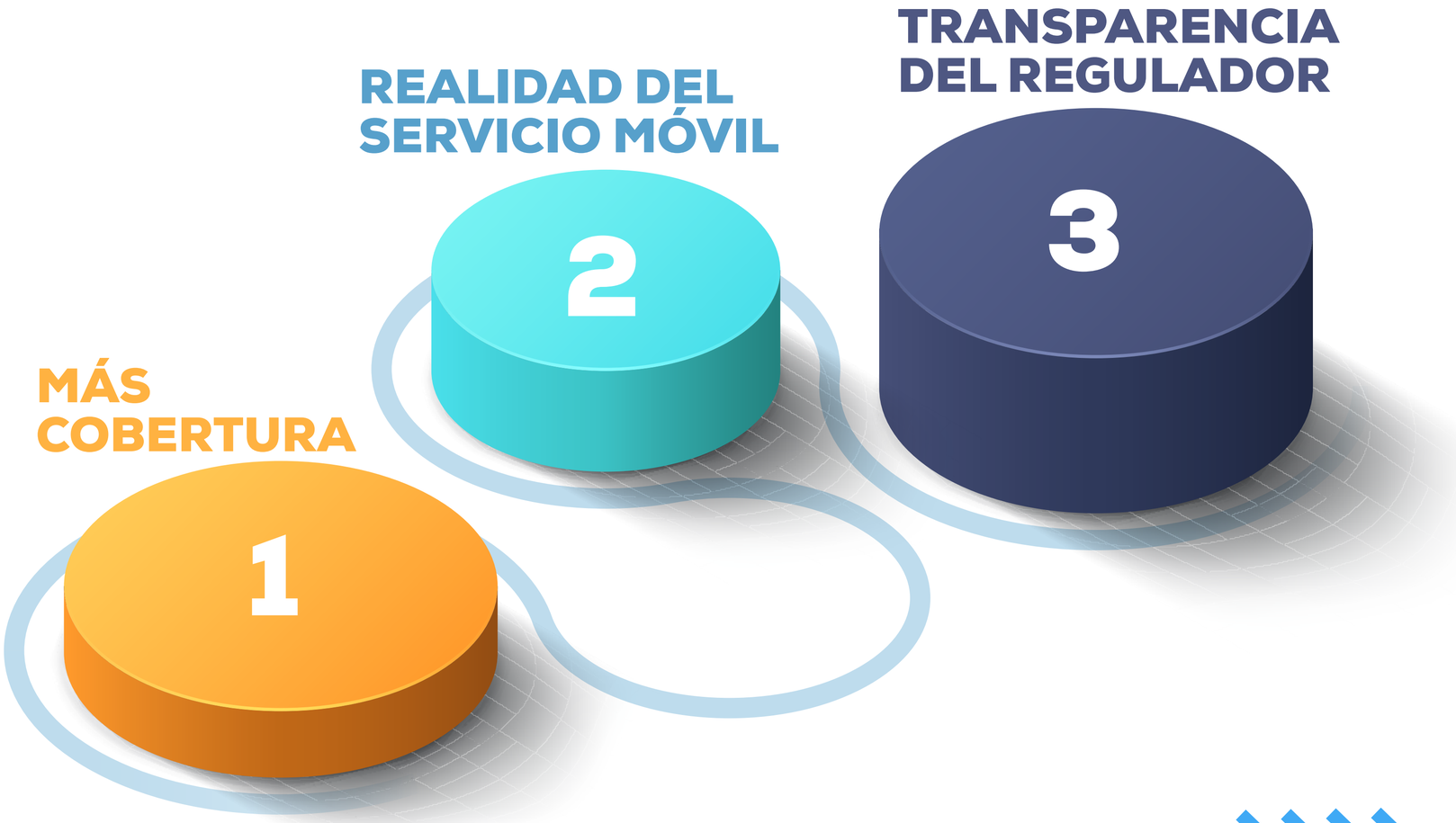
El Operador Postal Oficial escoge un esquema de frecuencias de recolección y entrega fijo o por demanda

Eficiencia y efectividad del servicio

Contribuye a fortalecer al Operador Postal Oficial

CONTRIBUIMOS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CALIDAD

REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE REMUNERACIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL



PROMOCIÓN DE REGLAS UNIFICADAS PARA EL DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA A NIVEL NACIONAL

313 municipios y 5 capitales acreditadas.

Buenas prácticas para el despliegue 2020

Observaciones a 30 POT de capitales y 32 mesas de trabajo con autoridades

Definimos el Índice de Favorabilidad al Despliegue de Infraestructura para capitales del país

Apoyamos el desarrollo de las regiones y la mejora de condiciones de conectividad al acreditar a municipios como libres de barreras.

En 2020 el 32% del país ya fue acreditado

OBSERVATORIO DE INVERSIÓN EN TELECOMUNICACIONES

Construir, compilar, monitorear y hacer públicas las cifras de inversión en telecomunicaciones

Poner a disposición una herramienta para la elaboración de estudios, análisis y toma de decisiones informadas

Identificar los factores determinantes de la inversión en telecomunicaciones

Interacción con el sector

Mesas de trabajo

Análisis y procesamiento de información

2020

30 Abril

Publicación del "Documento de consulta al sector"

2021

25 Mayo

Lanzamiento Observatorio de Inversión en Postdata

IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO DE MARCACIÓN EN REDES FIJAS

En el Comité Técnico de Seguimiento de Numeración se acompañó a la industria para el cambio a la Marcación Única Nacional

Ampliación de la implementación hasta el 2021 debido a la emergencia generada por el COVID-19

Con el cambio de marcación se:

- **Impulsa la modernización de redes fijas**
- **Logra la uniformidad en la marcación fijo – móvil a 10 dígitos**
- **Aumenta la disponibilidad de numeración**

1 de septiembre de 2021 se dio inicio
la nueva forma de marcar

BIENESTAR SOCIAL

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES – BENEFICIOS DE LA DECISIÓN

A partir del 1 de octubre de 2021

- Estándares técnicos para todas las bandas asignadas
- Garantiza la protección de los usuarios para tecnologías 2G, 3G y 4G
- Cobija a todos los dispositivos definidos como Equipos Terminales Móviles - ETM
- Se eliminan cargas de documentación técnica al usuario
- Único sitio web con toda la información
- Mejora el tiempo de respuesta al usuario

PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Permitimos al usuario ejercer su derecho a la libre elección con el cambio de operador en menos de un día hábil.

Eliminamos el mensaje en banda de llamadas hacia números portados “llamada transferida a ....” para reducir el tiempo de establecimiento de las llamadas

ROAMING INTERNACIONAL ENTRE LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ANDINA

Expedición Decisión 854 18 febrero 2020

Condiciones de negociación en el mercado mayorista.

Topes tarifarios en el mercado minorista

18 julio 2020 – 31 diciembre 2021

Roaming Like at Home

1 enero 2022

Servicios de voz saliente local, saliente a cualquier País Miembro, voz entrante, SMS y datos a precio local para usuarios pospago entre los países miembros de la CAN.

REGLAMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN COLOMBIA

01

Activación, emisión, agregación y difusión de mensajes de alerta ante la desaparición, a través de los operadores móviles

02

Los operadores móviles enviarán el mensaje a los celulares de los usuarios en el área geográfica correspondiente

03

Otros medios masivos de comunicación puedan participar voluntariamente en el Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes

Apoyar la importante labor de la Policía Judicial y la Fiscalía General, para la búsqueda y localización de los menores desaparecidos

DIGITALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS

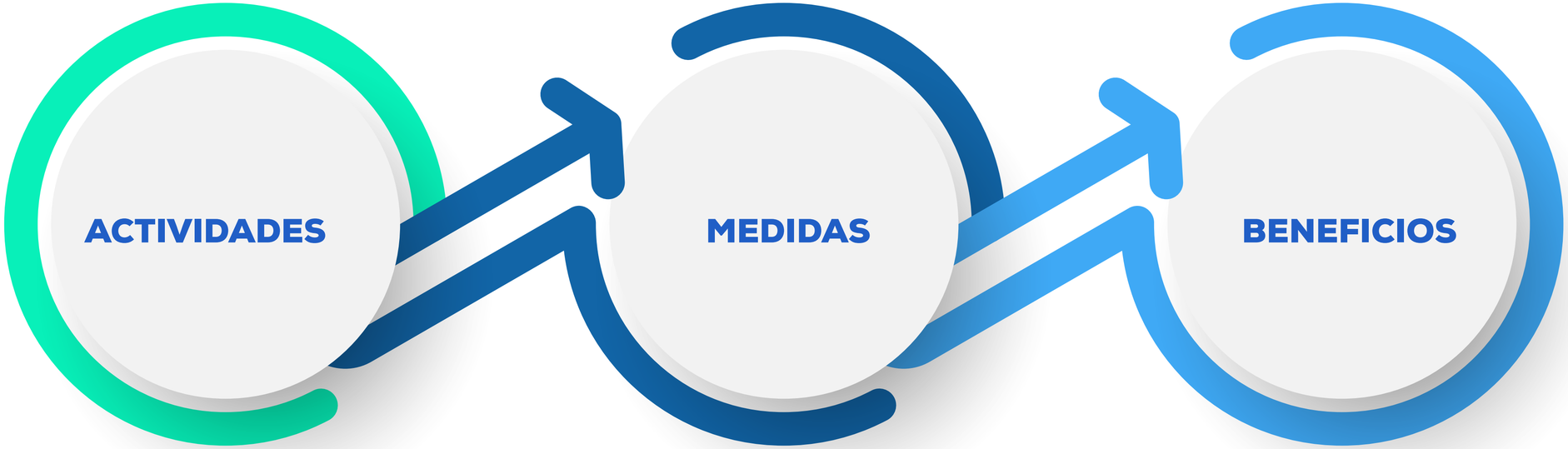
Disminución de los costos operativos hasta en un **30%**.

Disminución de hasta **12 veces** en los costos de inversión relacionados con infraestructura, personal y capacitación.

Disminución en los tiempos promedio de atención al usuario en un **37%**.

CALIDAD DE SERVICIOS

REVISIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO



- Identificación del problema, formulación de alternativas y atención a comentarios del sector

- Introducción de margen aceptable de muestras faltantes por contingencias en la operación.
- Flexibilización de mediciones a cargo del regulador (se derogó metodología específica).

- Reducción de carga administrativa por menor número de investigaciones.
- Innovación en la medición de la calidad de experiencia del usuario

INNOVACIÓN

SANDBOX REGULATORIO PARA LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES

¡UNA GRAN OPORTUNIDAD PARA LA INNOVACIÓN!

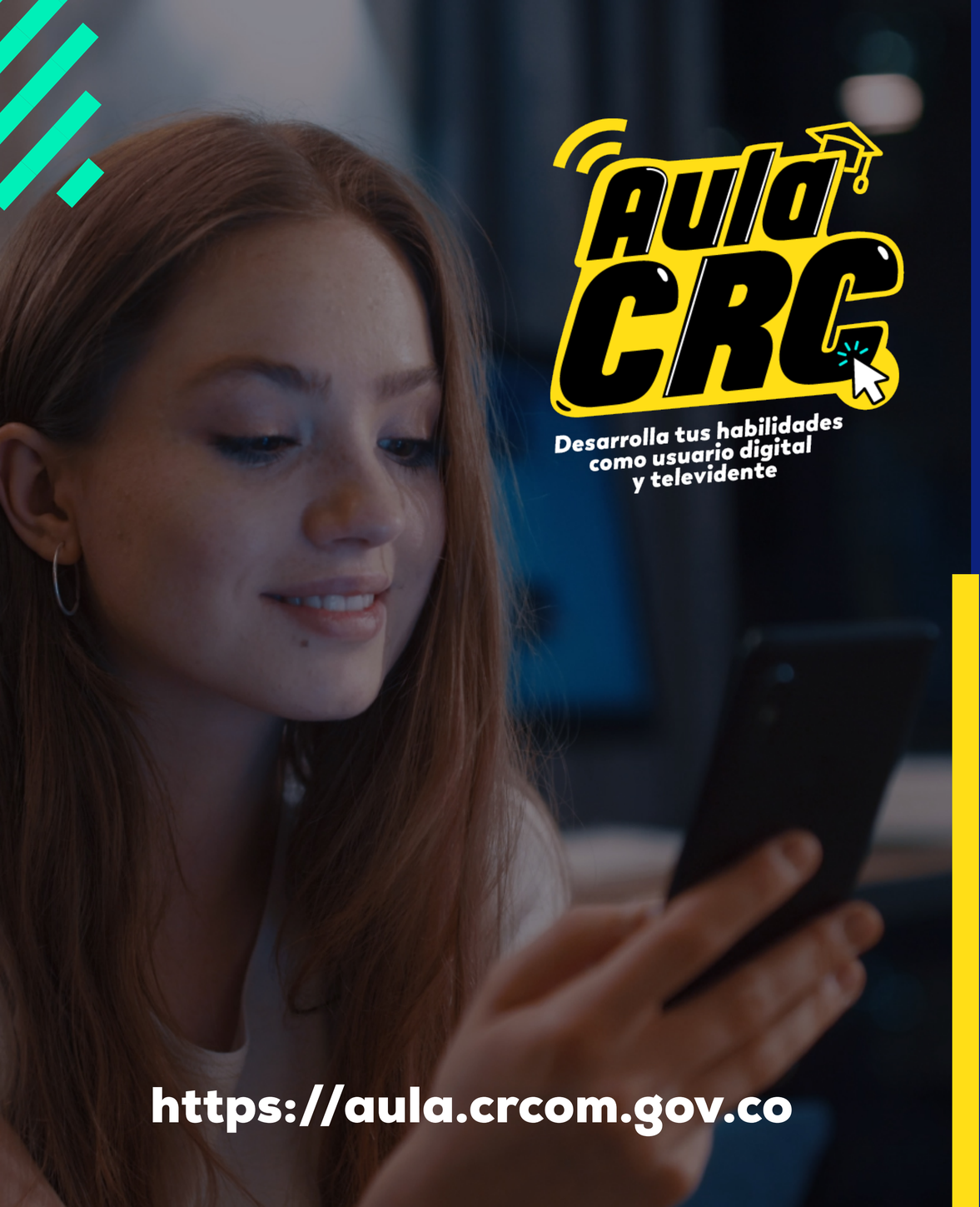
Genera mayor flexibilidad a las empresas innovadoras, lo cual puede fortalecer el desarrollo económico del país.

Son espacios de experimentación con regulación flexible y controlada que promueven la innovación.

Promueven y responden adecuadamente al desarrollo tecnológico.

Las experimentaciones se podrán focalizar para probar la idea en un entorno controlado.

Le permitirá a la CRC identificar necesidades de mejora regulatoria.



Aula CRC

Desarrolla tus habilidades como usuario digital y televidente

Primera plataforma CRC de contenidos virtuales para formación de competencias ciudadanas en TIC, postal y audiovisuales, completamente gratuitos y autogestionados.

1. Curso de régimen de protección a usuarios, “Comunicados como es”.
2. Curso “Con ojo crítico: Recepción crítica de contenidos”.
3. Curso “Hazte audiovisual: Generación de audiovisuales ciudadano”.
4. Curso “Análisis de impacto normativo - CRC” para formación interna de colaboradores

https://aula.crcom.gov.co

Caja de Herramientas

Iniciativa para identificar, categorizar y documentar metodologías que potencien la ideación y solución de problemas

Escuela de Otoño

- Espacio de formación en metodologías para apoyar la innovación institucional y el trabajo en equipo.
- Modalidad 100% virtual.
- Enfoque en ideación para apoyar la implementación de la nueva planeación estratégica en 2021.

CONVENIO CRC MINCIENCIAS – CONVOCATORIA 908 DE 2021 – $5.050 MILLONES

Nuevo conocimiento e innovación para los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales

MODALIDAD 1

Investigación para Ampliar la Frontera del Conocimiento en Materia Regulatoria para los Sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales

MODALIDAD 2

Tecnologías Emergentes Aplicadas a la Mejora Regulatoria en Contenidos Audiovisuales

CRC Colombia
@CRCCol

La @CRCCol invita a todo el sistema de ciencia, tecnología e innovación y empresas a que participen en nuestra convocatoria que busca financiar proyectos I+D+i #InnovaEnComunicaciones bit.ly/3rwjnmD

CONTENIDOS AUDIOVISUALES

MODELO DE VIGILANCIA Y CONTROL CON ENFOQUE PREVENTIVO EN MATERIA DE CONTENIDOS

Alternativa no regulatoria que articula estrategias de información, pedagogía, explotación de datos, acompañamiento a operadores y ciudadanos, **para prevenir el incumplimiento de sus obligaciones normativas.**

COMPILACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONTENIDOS

Un solo cuerpo normativo con las disposiciones contenidas en las normas expedidas por la CNTV y la ANTV, **en materia de contenidos audiovisuales**

ASIGNACIÓN DE ESPACIOS INSTITUCIONALES ESPECIALES DEL CONSUMIDOR

Convocatoria para la asignación de espacios institucionales especiales de protección del consumidor

Recepción y evaluación de manifestaciones de interés por parte de Ligas de Consumidores

Asigna espacios para el periodo entre el 31 de marzo de 2020 y el 30 de marzo de 2021

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE CONTENIDOS

- Compilación e investigación bibliográfica.
- Proceso de cocreación con expertos y ciudadanía.
- Herramientas para guiar a padres y cuidadores sobre mediación parental, frente al consumo audiovisual por parte de niños, niñas y adolescentes.

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS SANCIONATORIAS EN MATERIA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

17

2 Resoluciones sancionatorias

9 Autos de no mérito

2 Resoluciones de Archivo

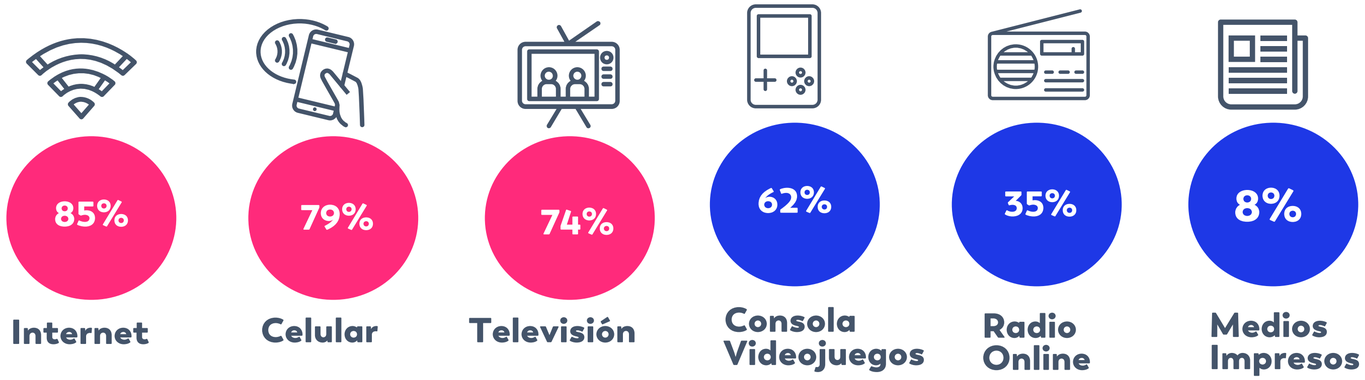
4 Recursos de revocatoria

ESTUDIO "INDUSTRIA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES EN COLOMBIA"

Permite conocer la cadena de valor actualizada de la industria audiovisual en materia de generación y difusión de contenidos

Plantea un marco conceptual respecto del pluralismo informativo y posibles alternativas de medición.

ESTUDIO "INFANCIA, ADOLESCENCIA Y MEDIOS AUDIOVISUALES EN COLOMBIA: APROPIACIÓN, USOS Y ACTITUDES"



Conocer las formas en las que niños, niñas y adolescentes entre los 6 y los 17 años, consumen contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios de comunicación audiovisual en Colombia.

TALLERES AUDIOVISUALES DE PLURALISMO, TAP

Talleres y conversatorios virtuales para la promoción de una recepción audiovisual crítica y responsable.

PEDAGOGÍA DEL ESTATUTO DE LA OPOSICIÓN

Explicar las normas, conceptos y procedimientos para acceder al servicio público de televisión por parte de las organizaciones políticas declaradas en oposición.

Destinatarios:

- Organizaciones políticas
- Operadores y canales de televisión.
- Entidades de gobierno
- Academia y expertos.
- Ciudadanía en general.

ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

16 actuaciones tramitadas

48 trámites adelantados

31 conflictos
16 recursos de reposición tramitados

DEFENSA JUDICIAL

Tasa de éxito acumulada por años

Actividades	Eficacia
Sentencias judiciales	100%
Fallos de tutelas	96%
Medidas cautelares	100%

ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

ATENCIÓN A TRÁMITES Y CONSULTAS

Correo electrónico
15.997

Formulario en línea
15.499

Correo físico
1.451

Asistente Virtual

17.277
Usuarios

117.836
Consultas

Atención telefónica y presencial

15.821
Telefónica

912
Presencial

@crcteresponde
1.622

Facebook
494

Promedio PQR atendidas por día
91

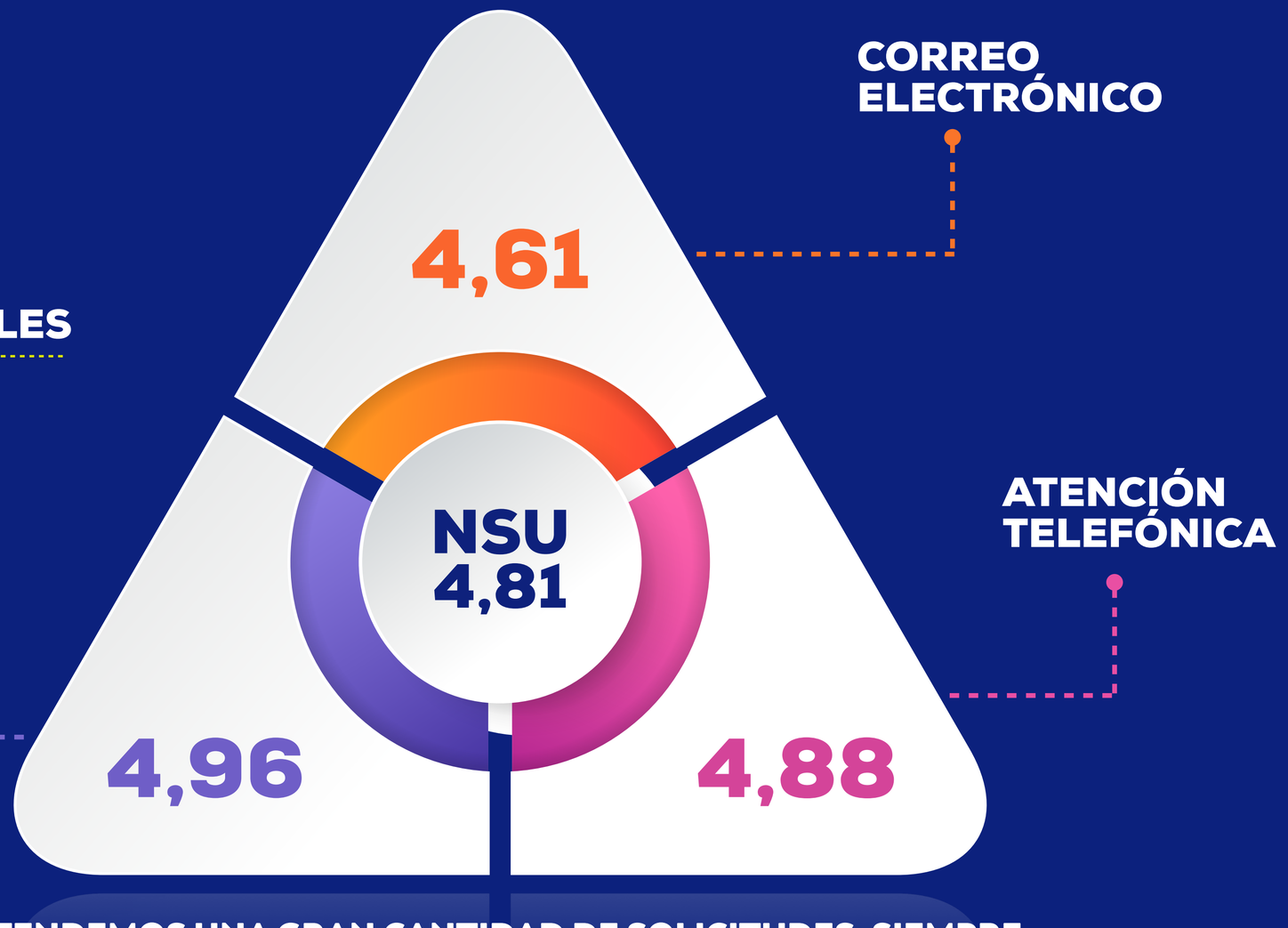
Reclamaciones y quejas
0

TOTAL: 169.012

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

ATENCIÓN A TRÁMITES Y CONSULTAS

TMR
2,97 DÍAS HÁBILES



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

GESTIÓN LEGISLATIVA

Seguimiento a **42** Proyectos de Ley sobre temas del sector TIC

23 solicitudes de información y derechos de petición

POSICIONAMIENTO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

APARICIONES EN TOTAL:

1.180

VALOR FREE PRESS 2020:

12.034 Millones de pesos

PUBLICACIONES POR TIPO DE MEDIO:

Digital: **893**

Televisión: **42**

Prensa: **187**

Radio: **50**

PUBLICACIONES POR TIPO DE COBERTURA

Nacional: **655**

Regional: **487**

Internacional: **38**

ESCENARIOS DE PARTICIPACION

La CRC participó en varios eventos dando a conocer las medidas regulatorias expedidas y los diferentes estudios publicados

DATOS

Postdata

Más allá de los datos

Plataforma de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones

Información de los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales

138 Recursos de datos

30 Data flash, con análisis de los datos reportados

24 Informes

17 Tableros interactivos para consulta de los datos

DATA JAM

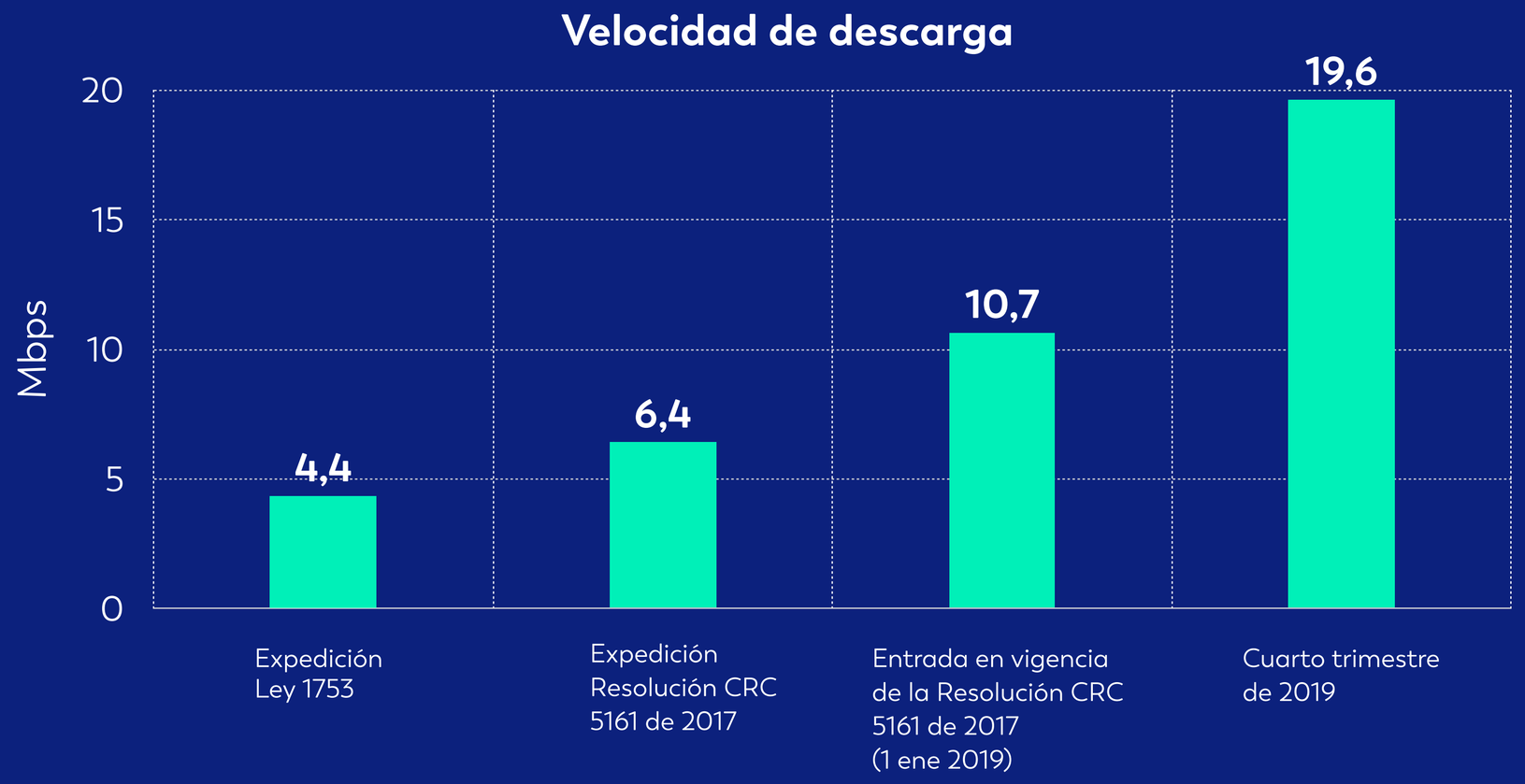
La toma de decisiones regulatorias se hace basada en datos y con la participación activa y abierta de todos los interesados

Se inscribieron 123 participantes:

- Operadores
- Academia
- Entidades del estado
- Investigadores independientes

Se recibieron 13 propuestas.

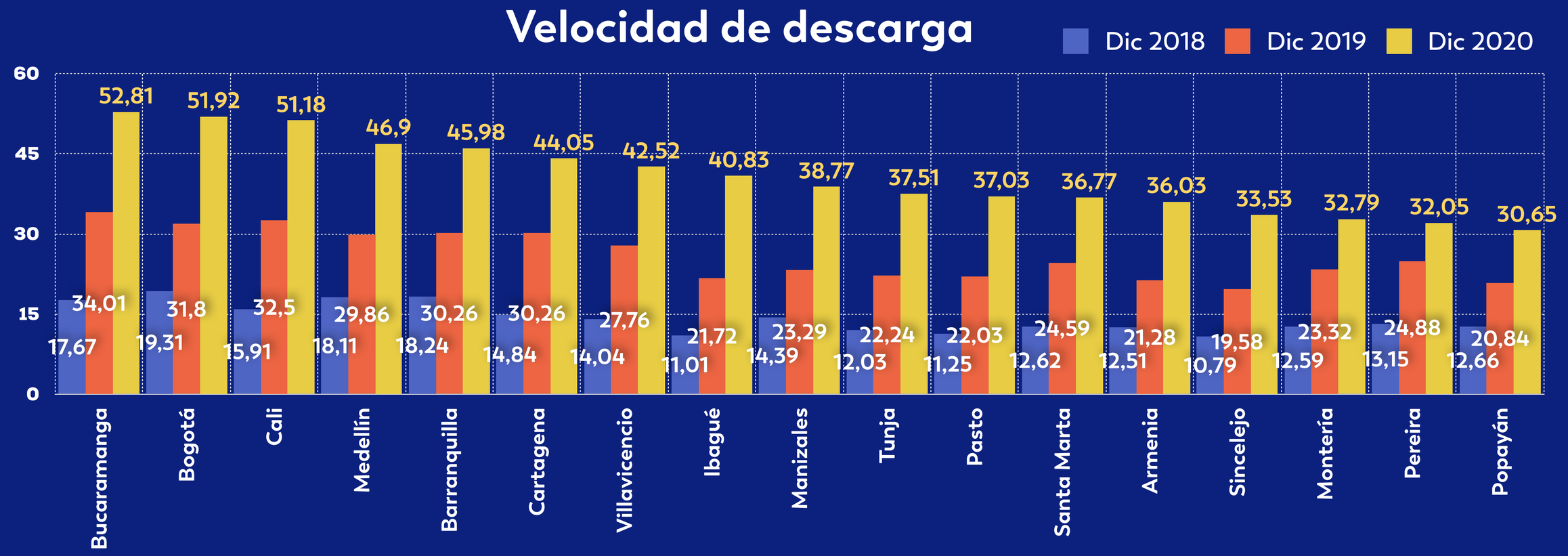
EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA RESOLUCIÓN CRC 5161 DE 2017 REDEFINICIÓN DE BANDA ANCHA



Mediante la redefinición de banda ancha, la CRC incentivó el aumento en las velocidades de Internet fijo en el país

Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores al sistema Colombia TIC

MEDICIONES DE CALIDAD DE INTERNET FIJO

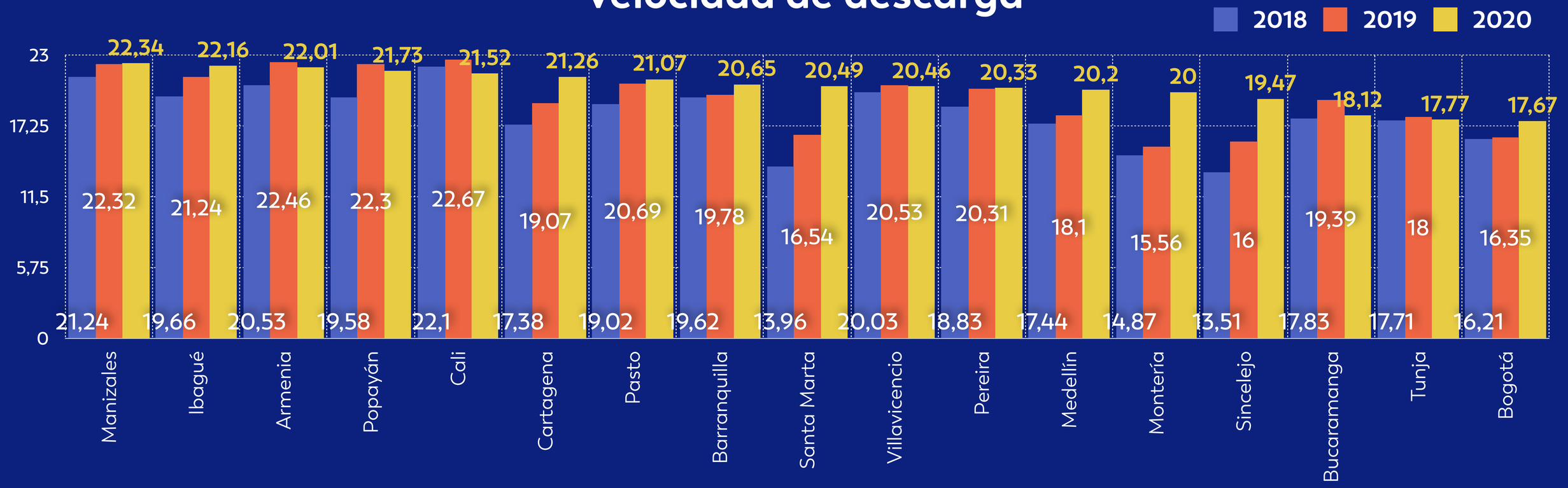


Bucaramanga fue la ciudad con la mayor velocidad de descarga en 2020 (52,81 Mbps)

Ibagué fue la ciudad con el mayor crecimiento en velocidad promedio de descarga con un 88%.

MEDICIONES DE CALIDAD DE INTERNET MÓVIL

Velocidad de descarga

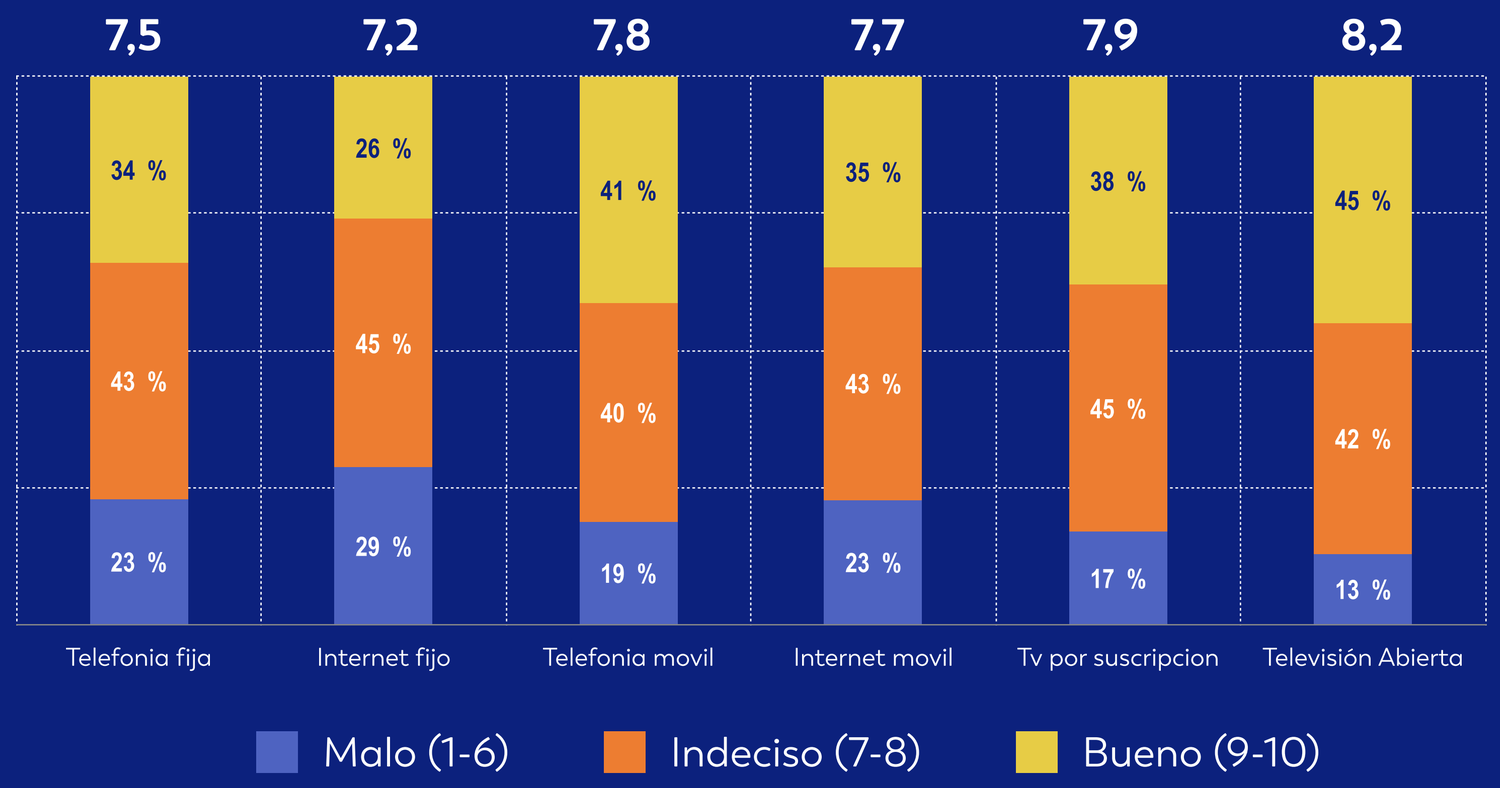


Manizales fue la ciudad con la mayor velocidad de descarga en 2020 (22,34 Mbps)

Montería fue la ciudad con el mayor crecimiento en velocidad promedio de descarga con un 28,5%.

MEDICIONES DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

¿Está satisfecho con la calidad del servicio? (1 a 10 con 10 como la mayor satisfacción)



La televisión abierta obtuvo la mejor medición entre todos los servicios.

Cali y Barranquilla fueron en 2020 las ciudades del país con la mejor calificación de los servicios de telecomunicaciones.

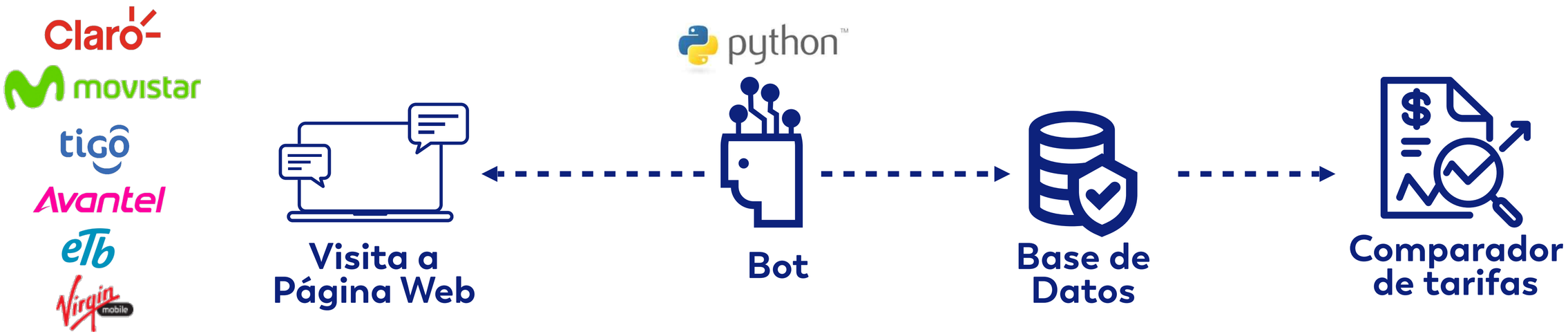
PUBLICACIONES DATA FLASH

Informes cortos que muestran la evolución de los diferentes servicios de telecomunicaciones, servicios postales y de contenidos audiovisuales.

30 DATA FLASH PUBLICADOS

ANÁLISIS DE TARIFAS Y PLANES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Mecanismo innovador para la extracción de tarifas de las páginas Web de los operadores a través de la técnica de Web Scraping



ESTUDIOS, REPORTES Y MONITOREOS

Proveer información y análisis de los sectores TIC y Postal que faciliten la toma de decisiones y permitan profundizar en el conocimiento de estos.

Conocer las dinámicas competitivas de la economía digital y sus impactos en el entorno del sector

Audiovisual

El **33%** de los encuestados consume servicios de OTT audiovisuales gratuitas, principalmente YouTube
El **24%** de los encuestados consume OTT pagas, siendo Netflix la favorita

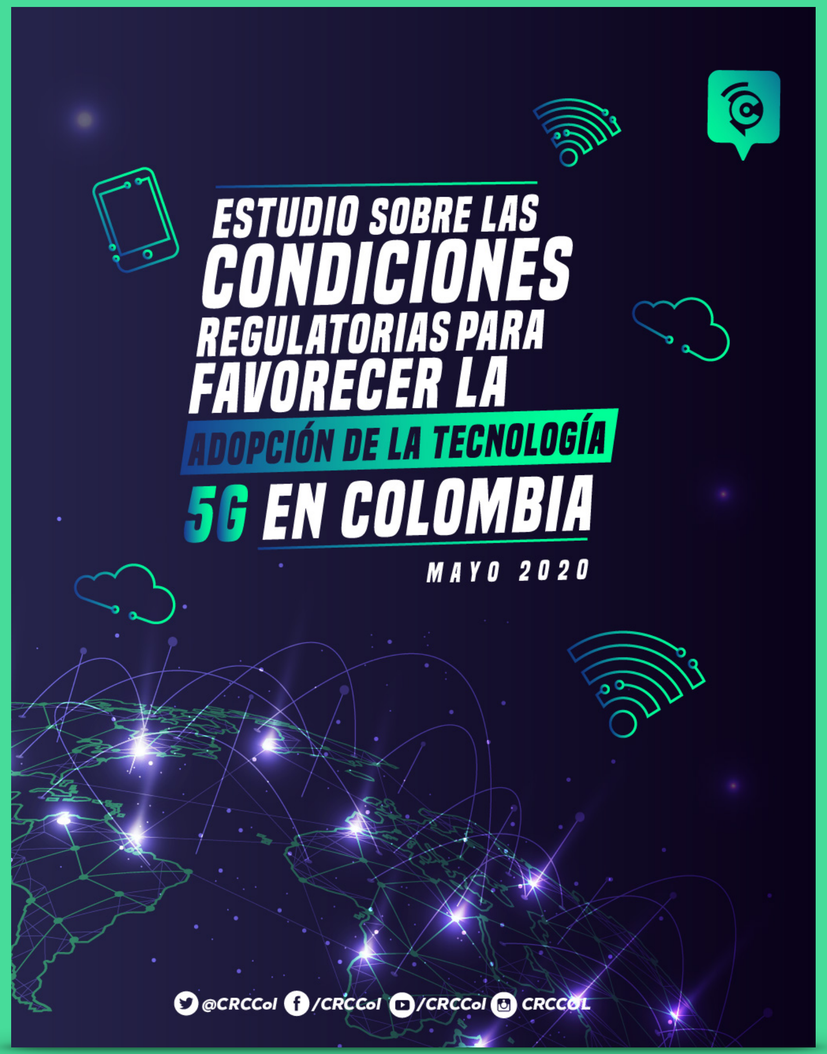
Mensajería

Aplicaciones predilectas:
WhatsApp y Facebook Messenger

Voz

Whatsapp representa el **70%** de las llamadas por aplicación.

Estudio fundamental para lograr un mejor entendimiento de la coyuntura y las necesidades del ecosistema, información que apoye los proyectos y medidas diseñadas, pero que además sirva como fuente de consulta para el sector público y privado

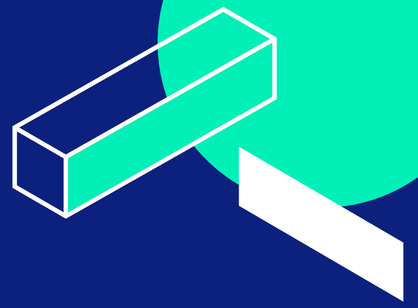


El estudio refleja el estado de adopción 5G a nivel global, presenta valiosas proyecciones para Colombia y Latinoamérica y plantea cómo apoyar su adopción desde el diseño de regulación.

La inversión en el despliegue de **infraestructura 5G** generaría un **crecimiento económico acumulado entre 4,3% y 5,4%** en 10 años a partir de su implementación.

Para 2025, las conexiones 5G serán el **7%** del total

TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETI

Marco de Referencia de Arquitectura de TI de MinTIC

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"

Plan Estratégico Sectorial "El futuro digital es de todos"

Política de Gobierno Digital

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI para la CRC (2019-2022)

Beneficios

- Planeación articulada
- Gestión de Recursos
- Pensamiento holístico
- Transformación Digital

RENOVACIÓN DE LAS CAPACIDADES DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- Migración del **95%** de los servicios tecnológicos a la **Nube Azure.**
- Adopción del **Protocolo IPv6**, con una implementación del **84%** de los activos informáticos.
- Se implementó una **estrategia de respaldo y recuperación** en la Nube.
- Migración de los servicios telefónicos VoIP y colaboración de Skype Empresarial Server a **Microsoft Teams.**
- **Trabajo Virtual 100%** desde el 13 de marzo del 2020.

DESARROLLO DE SISTEMAS Y APLICATIVOS REQUERIDOS PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL SEGURA Y EFICIENTE

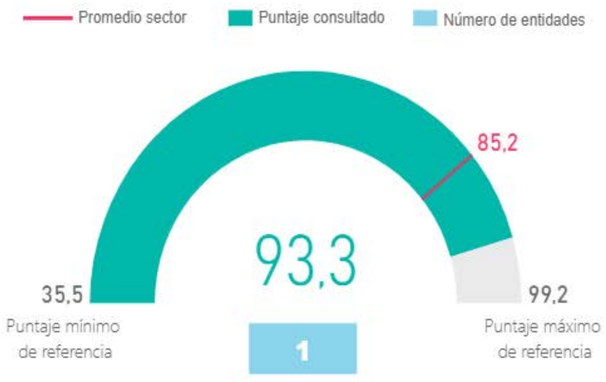
Fase I del nuevo **Sistema de Información de Trámites CRC.**

Migración del **Sistema de Gestión Documental Onbase** de On Premise a Nube de Azure.

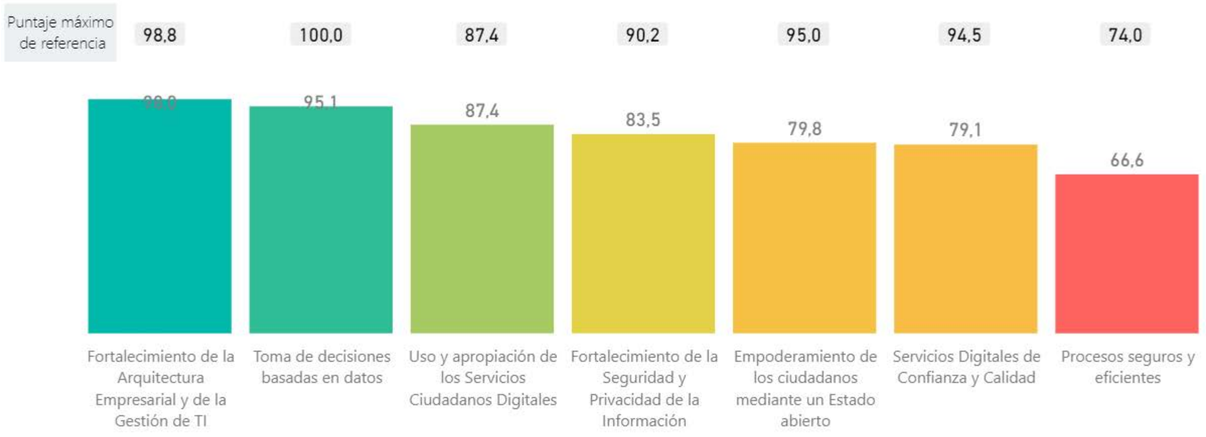
Se inicia con la actualización del **Sistema de Información de Contribuciones de la CRC.**

FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO DIGITAL

Indice Gobierno Digital



Habilitadores y propósitos de la Política de Gobierno Digital



INDICE GOBIERNO DIGITAL 2020 93.3 %

LOGROS MÁS REPRESENTATIVOS EN GOBIERNO DIGITAL

- Estrategia
- Seguridad de la información
- Datos abiertos
- Infraestructura
- Sistemas de información
- Información

(Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés)

HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA CRC

Inteligencia Artificial (IA) y aprendizaje de máquina Machine Learning (ML), llamada analIsA

Tecnologías Emergentes como la Automatización Robótica de Procesos – RPA, en una parte del trámite de Homologación de Terminales Móviles.

¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?

2021

PILARES DE MEJORA REGULATORIA

Maximización del Bienestar social

Fomentar la competencia

Promover Inversión del sector

CICLO DE POLÍTICA REGULATORIA

DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS E INICIATIVAS POR CADA EJE ESTRATÉGICO

Mejores índices de penetración y precios mas asequibles

PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

- Revisión de esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de “Voz Saliente Móvil”
- Compartición de infraestructura de otros sectores fase II.
- Revisión del Régimen de Acceso e Interconexión.

Servicios de calidad para los ciudadanos

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

- Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones
- Medición de calidad como dimensión de la competencia

Innovación sectorial y regulatoria

INNOVACIÓN

- Implementación Sandbox Regulatorio
- Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la entidad

Regulación basada en datos y evidencia

EXPLOTACIÓN DE DATOS

- Revisión del Régimen de Reportes de Información
- Evaluación ex-post del marco regulatorio de la CRC

Usuarios digitales empoderados

PROTECCIÓN DE USUARIOS Y AUDIENCIAS

- **Digitalización del régimen de protección de usuarios**
- **Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados**

Pluralidad de voces, opiniones y análisis en el sistema de medios.

PLURALISMO INFORMATIVO

- **Actualización y Mejora Normativa en materia de Contenidos Audiovisuales**
- **Representación en los contenidos audiovisuales en Colombia**

EL ROL DE LA CRC EN EL ECOSISTEMA
01
Acompañamos la política pública
02
Maximizamos el bienestar social
03
Fomentamos la competencia
04
Promovemos la Inversión del sector

LA CRC TE CUMPLE

RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2020