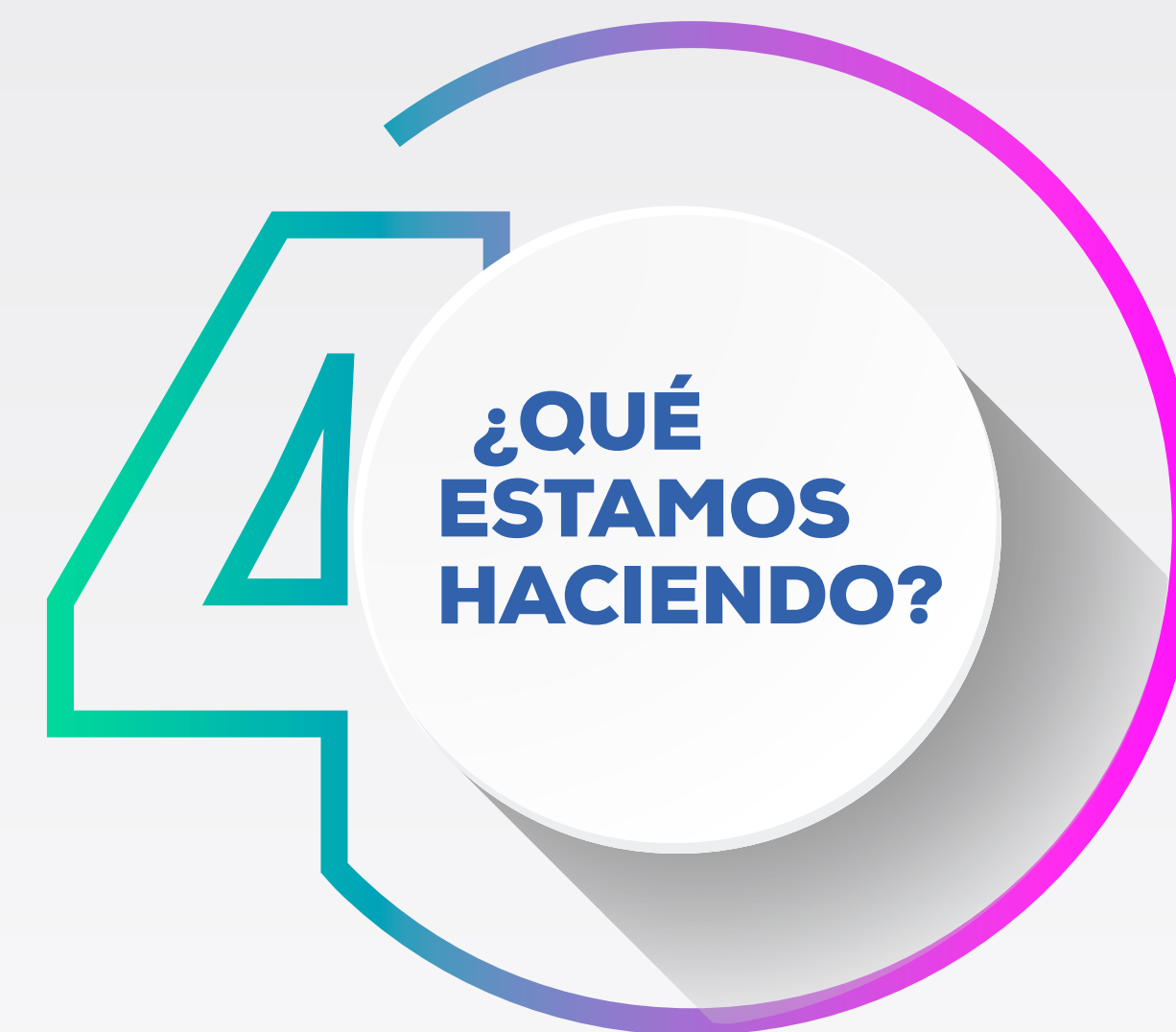
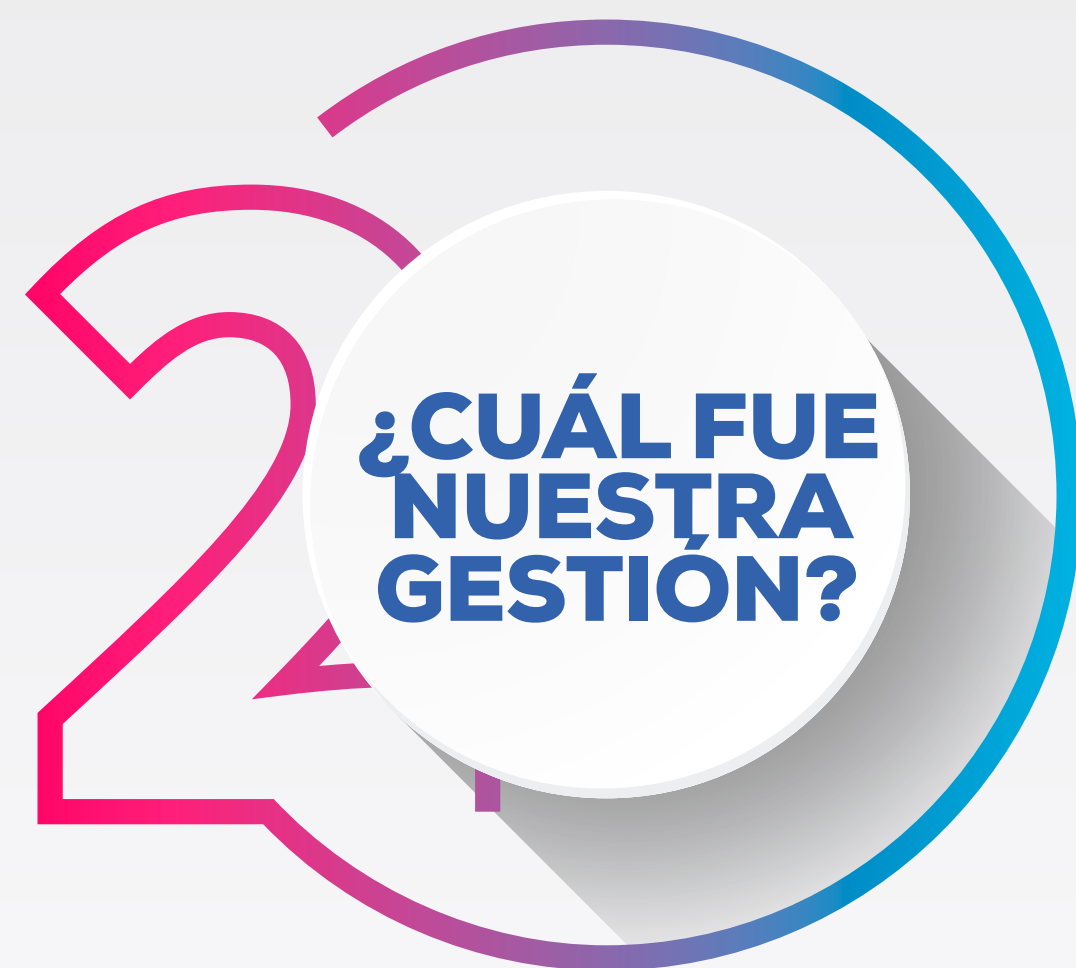
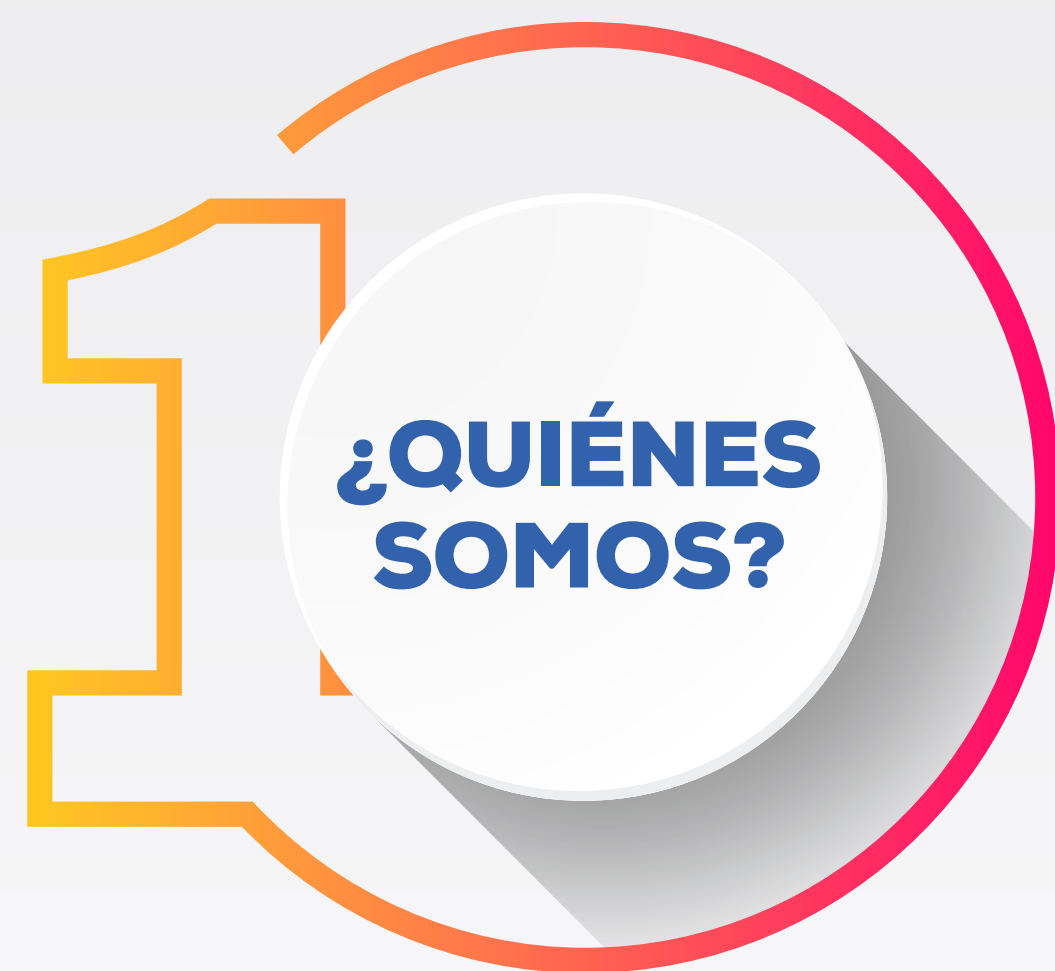




WWW.CRCCOM.GOV.CO

 @CRCCoI  /CRCCoI  /CRCCoI  CRCCOL





**¿QUIÉNES  
SOMOS?**

## MISIÓN

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

# PLAN ESTRATÉGICO 2018 - 2022

## VISIÓN

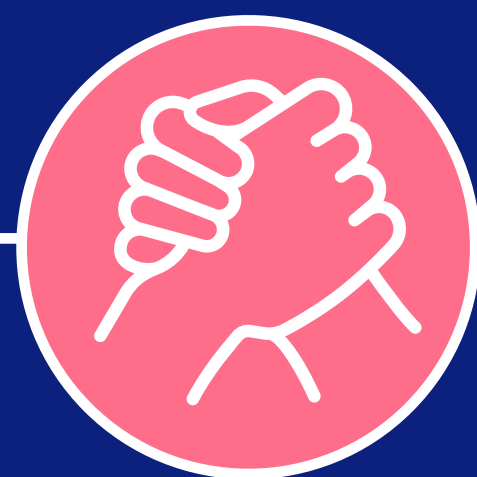
En el 2022, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.

# ¿QUÉ HACE LA CRC?

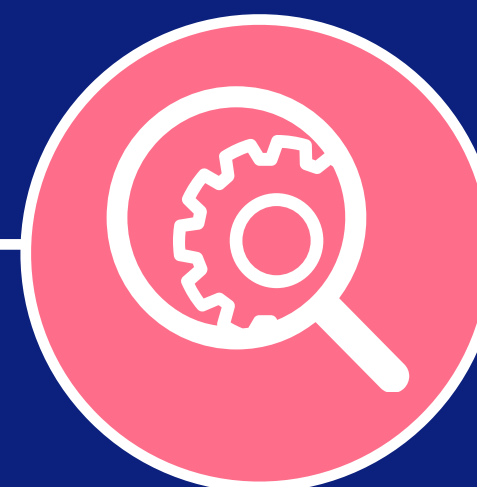
## DEFINIMOS LAS REGLAS DE JUEGO QUE



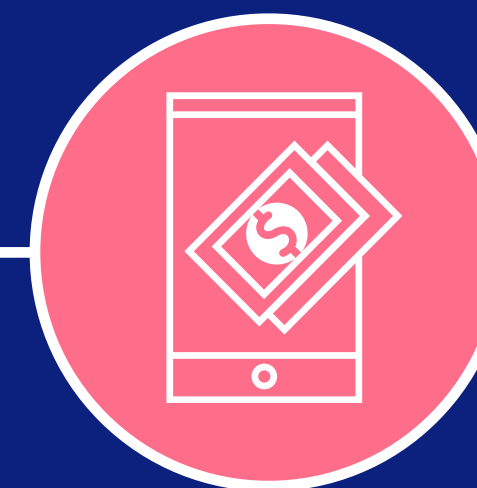
Protegen los  
derechos de los  
usuarios TIC



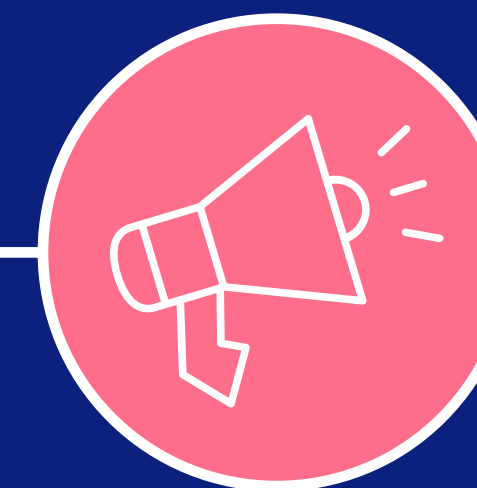
Promueven la libre y  
leal competencia  
entre operadores.



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



Impulsan la  
inversión en TIC  
en el país.



Promueve el  
pluralismo  
informativo

# CONFORMACIÓN DE LA CRC

## COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES



## DIRECTOR EJECUTIVO

Elegido entre los Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, para periodos de un año

Elegidos para periodos fijos de cuatro años

# CICLO DE POLÍTICA REGULATORIA

NUESTRA FORMA DE TRABAJO

"La regulación es TODO el ciclo"



# EQUIPO DE TRABAJO DE LA CRC

Calidades de los funcionarios de la CRC

PREGRADO	POSTGRADO	MAESTRÍA
72 cuentan con pregrado	54 cuentan con postgrado	21 cuentan con maestría
91,1%	68,4%	26,6%



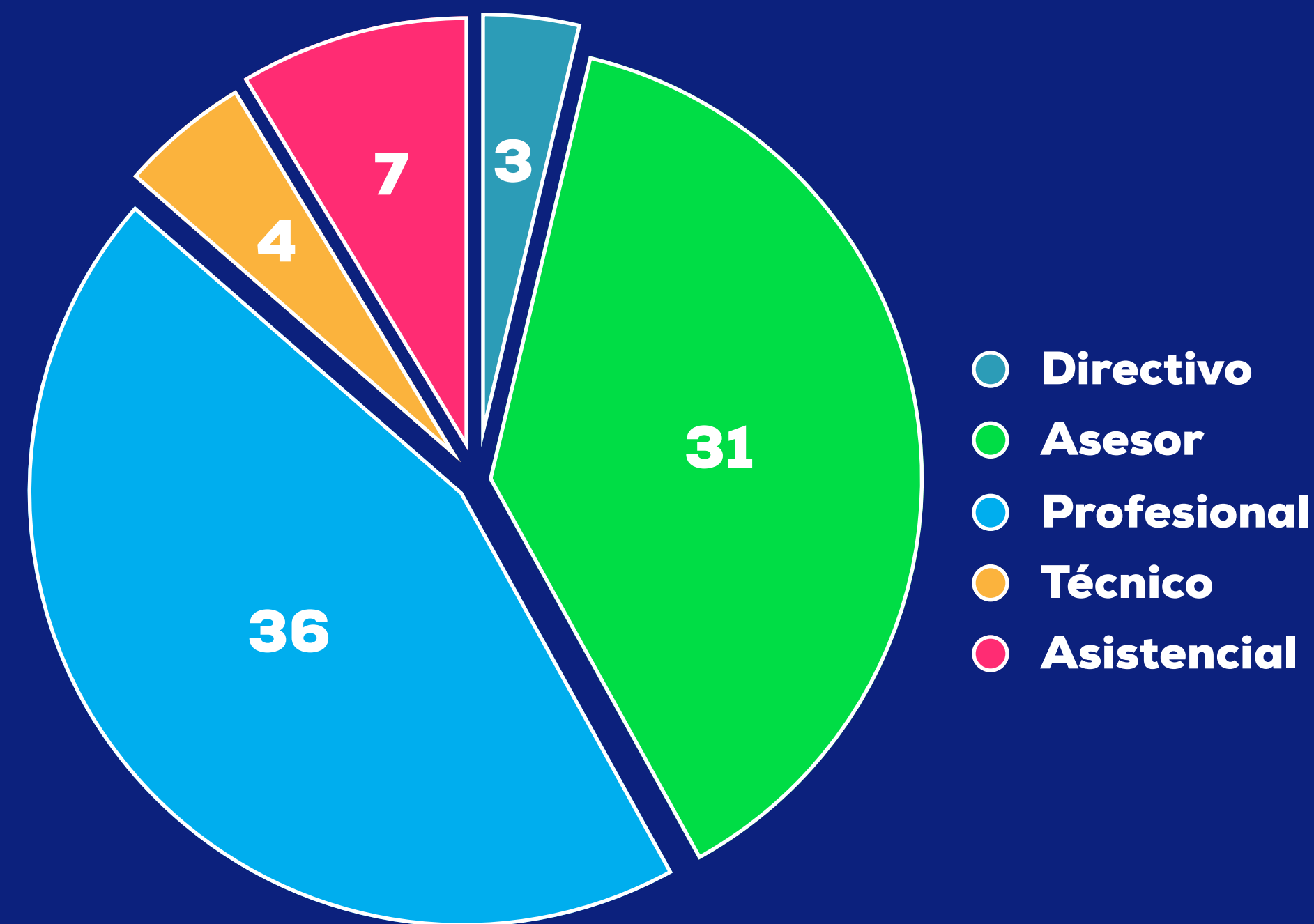
**37 SON MUJERES**



**42 SON HOMBRES**

**79 cargos ocupados 31 de diciembre**

## Distribución de la Planta de Personal 31 de diciembre 2019



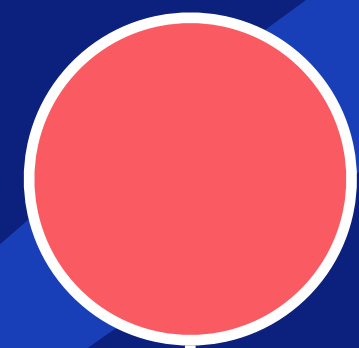
Fuente: Coordinación Gestión Administrativa y Financiera CRC

Salarios establecidos por Decretos del Gobierno Nacional (Decreto 1011 de 2019)



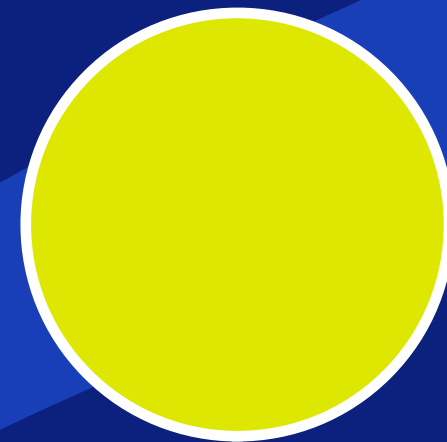
**¿CUÁL FUE  
NUESTRA  
GESTION?**

# FINANCIAMIENTO DE LA CRC



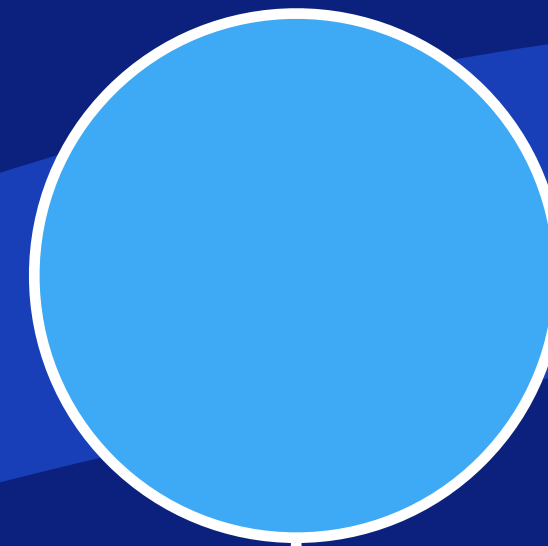
## **Contribuyentes**

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



## **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



## **Tarifa anual**

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

# EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

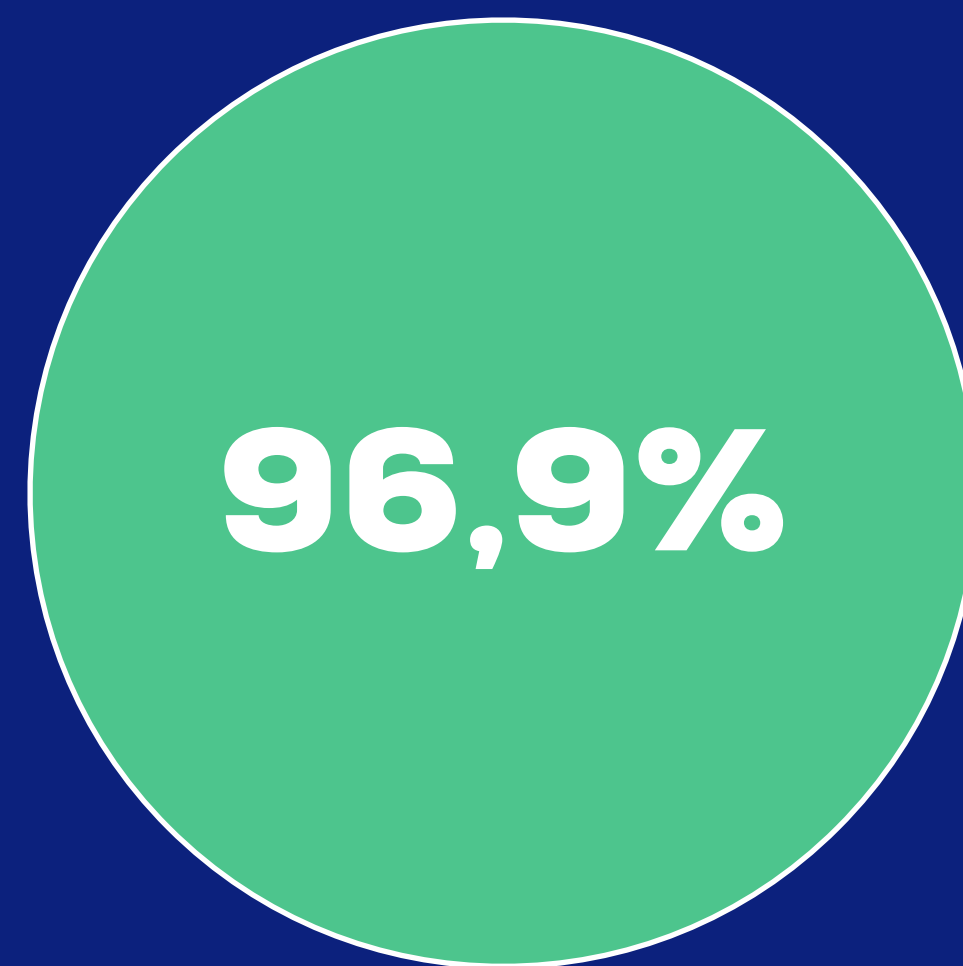
## FUNCIONAMIENTO



Apropiado: **14.562**  
Ejecutado: **13.003**



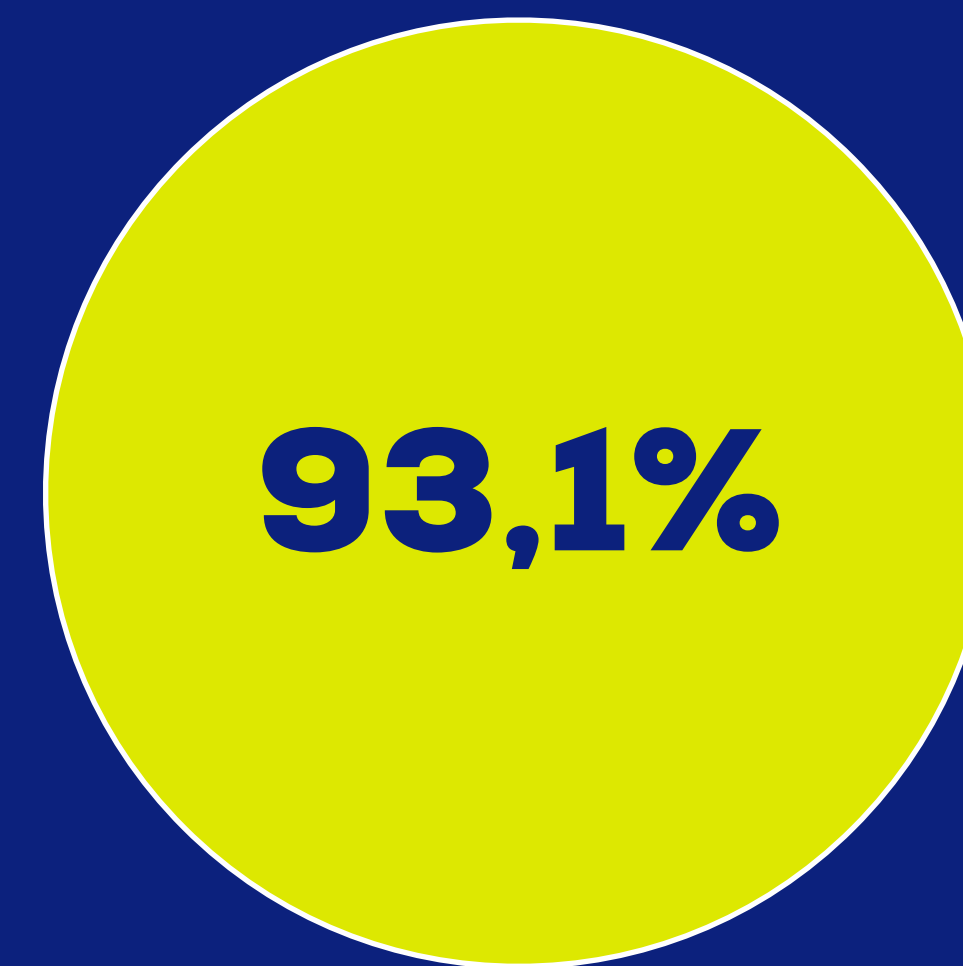
## INVERSIÓN



Apropiado: **14.778**  
Ejecutado: **14.319**



## TOTAL



Apropiado: **29.339**  
Ejecutado: **27.322**

Fuente: Coordinación Gestión Administrativa y Financiera CRC

# PROYECTOS DE INVERSIÓN

INVERSIÓN	Presupuesto inicial	Presupuesto definitivo	Valor ejecutado	% ejecución
Estudios que permitan generar un entorno abierto, transparente y participativo para los agentes del ecosistema digital nacional.	13.222	11.617	11.418	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	3.161	2.901	91,8%
<b>TOTAL</b>	<b>17.556</b>	<b>14.778</b>	<b>14.319</b>	<b>96,9%</b>

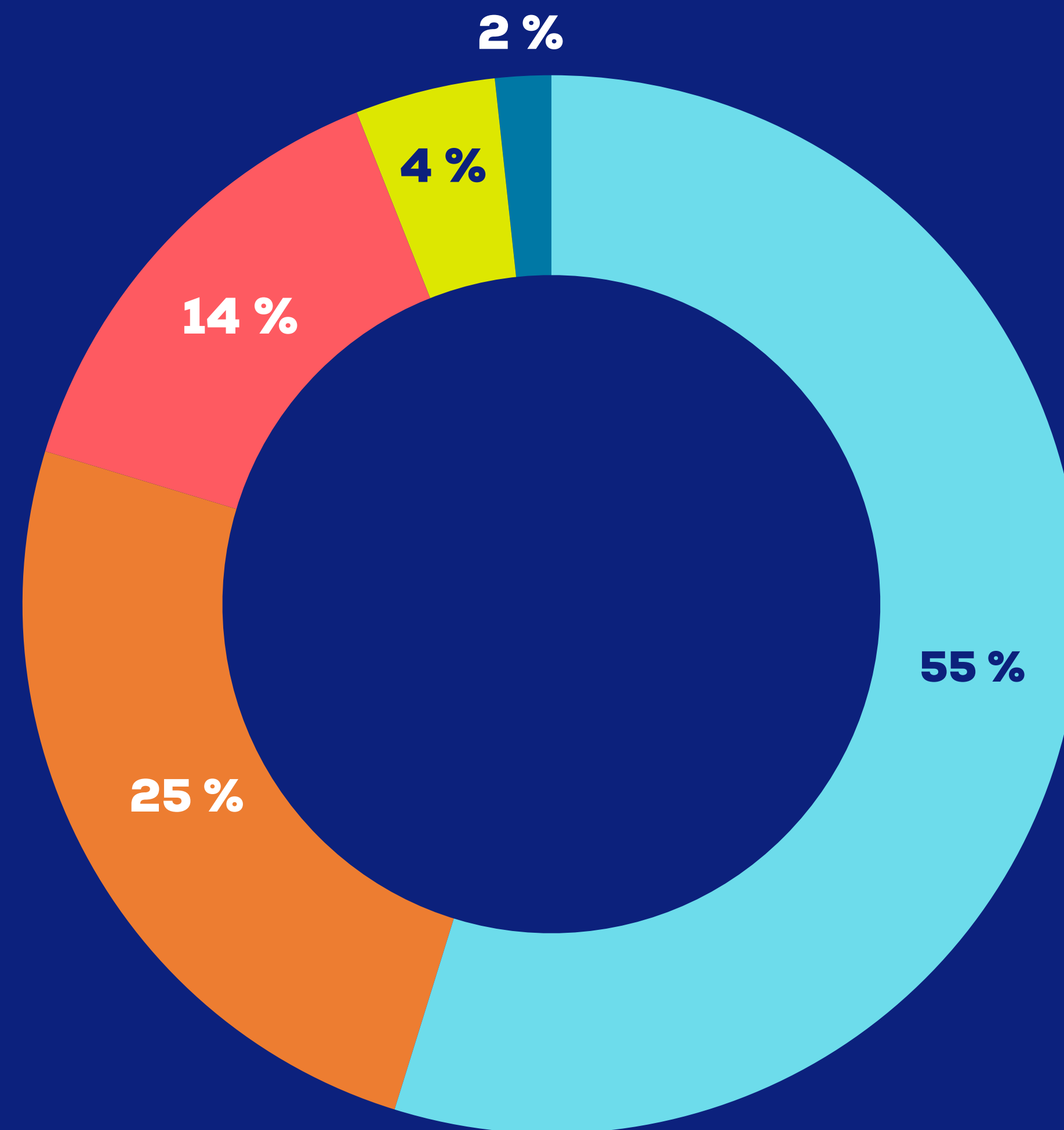
\*miles de millones

# PROYECTO DE INVERSIÓN - ESTUDIOS MISIONALES

ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL.

<b>Presupuesto asignado</b>	<b>11.617.000.000</b>
<b>Ejecutado</b>	<b>11.418.274.299</b>
<b>No ejecutado</b>	<b>198.725.701</b>

<b>Ejecutado por actividad</b>	<b>Valor</b>
Formulación de estudios	\$ 2.890.130.177,00
Desarrollo de estudios	\$ 6.365.295.900,09
Divulgación de la gestión de la CRC	\$ 1.663.961.601,67
Posicionamiento de la CRC	\$ 498.886.620,00



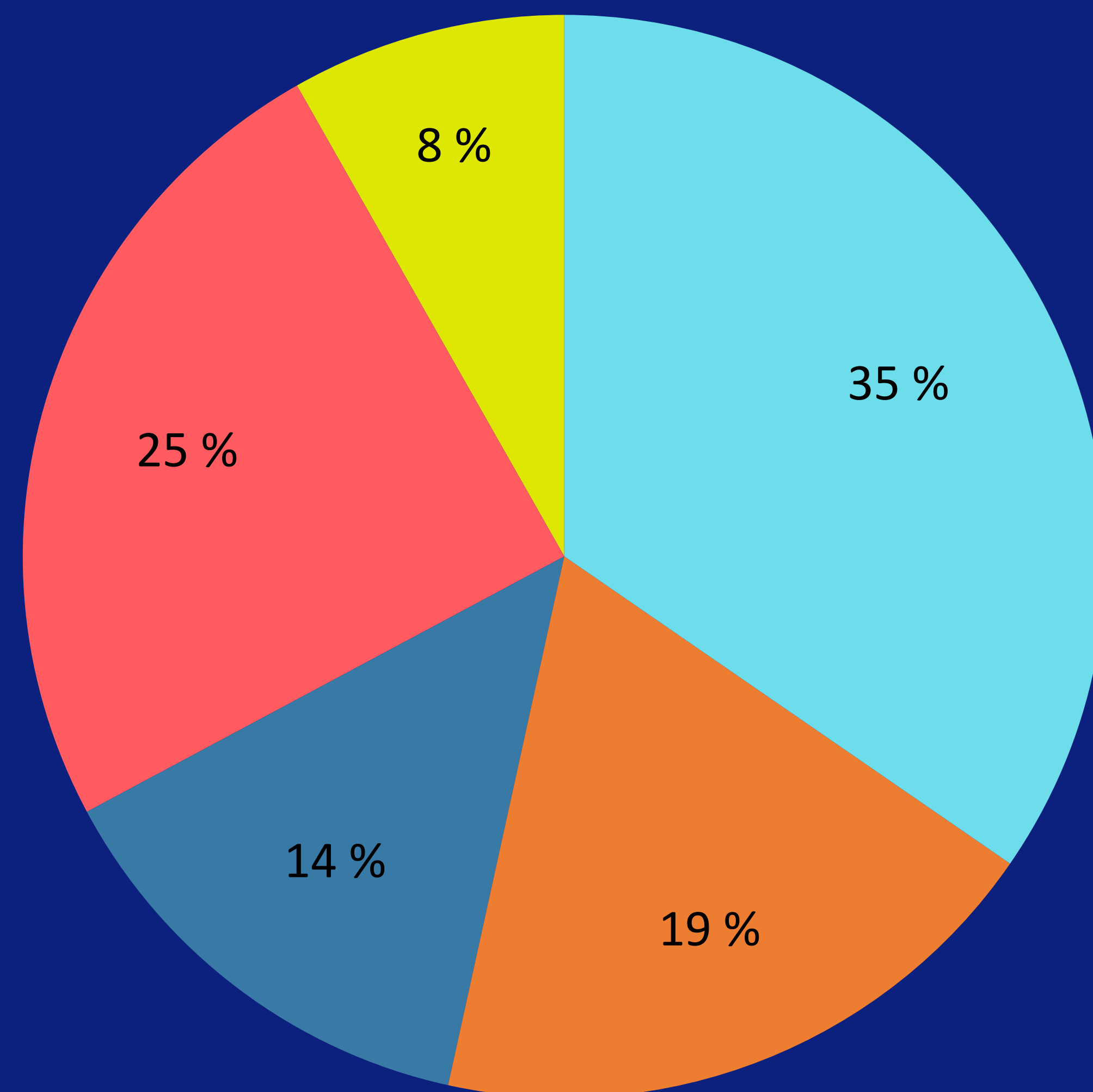
- Formulación de estudios
- Desarrollo de estudios
- Divulgación de la gestión de la CRC
- Posicionamiento de la CRC
- no ejecutado

# PROYECTOS DE INVERSIÓN - FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TI

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.

<b>Presupuesto asignado</b>	<b>3.161.000.000</b>
<b>ejecutado</b>	<b>2.901.140.859</b>
<b>no ejecutado</b>	<b>259.859.141</b>

<b>Ejecutado por actividad</b>	<b>Valor</b>
Fortalecimiento Infraestructura	\$ 1.093.817.325,00
Desarrollo Sistemas de información	\$ 595.508.039,53
Asesorías y Herramientas	\$ 434.301.939,00
Gobierno Digital	\$ 777.513.555,00



- Fortalecimiento Infraestructura
- Desarrollo Sistemas de información
- Asesorías y Herramientas
- Gobierno Digital
- no ejecutado

## 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

# AUSTERIDAD EN EL GASTO

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%
<b>PRESUPUESTO TOTAL CRC</b>	<b>29.339,73</b>	

valores en millones de pesos

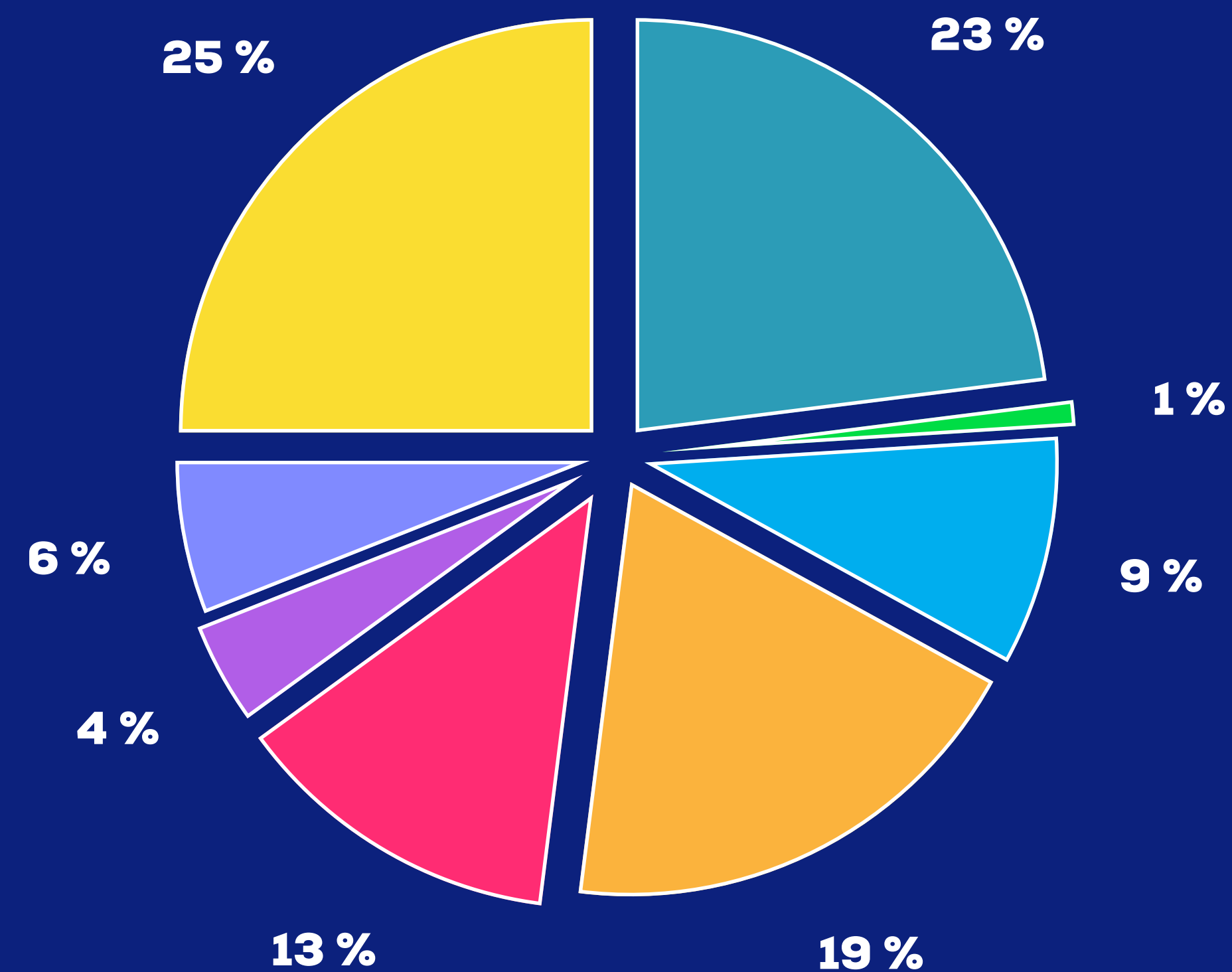
# CONTRATACIÓN

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR TOTAL*
Selección abreviada	\$ 1.026,12
Mínima Cuantía	\$ 273,08
Licitación pública	\$ 1.636,59
Directa - Prestación de Servicios	\$ 3.396,63
Directa - Persona Juridica	\$ 2.376,24
Directa - Interadministrativo	\$ 699,46
Concurso de méritos	\$ 4.099,96
Acuerdo Marco de Precios	\$ 4.453,22
TOTAL	\$ 17.961,30

valores en millones de pesos

Fuente: Coordinación Gestión Administrativa y Financiera CRC

## % RECURSOS POR MODALIDAD



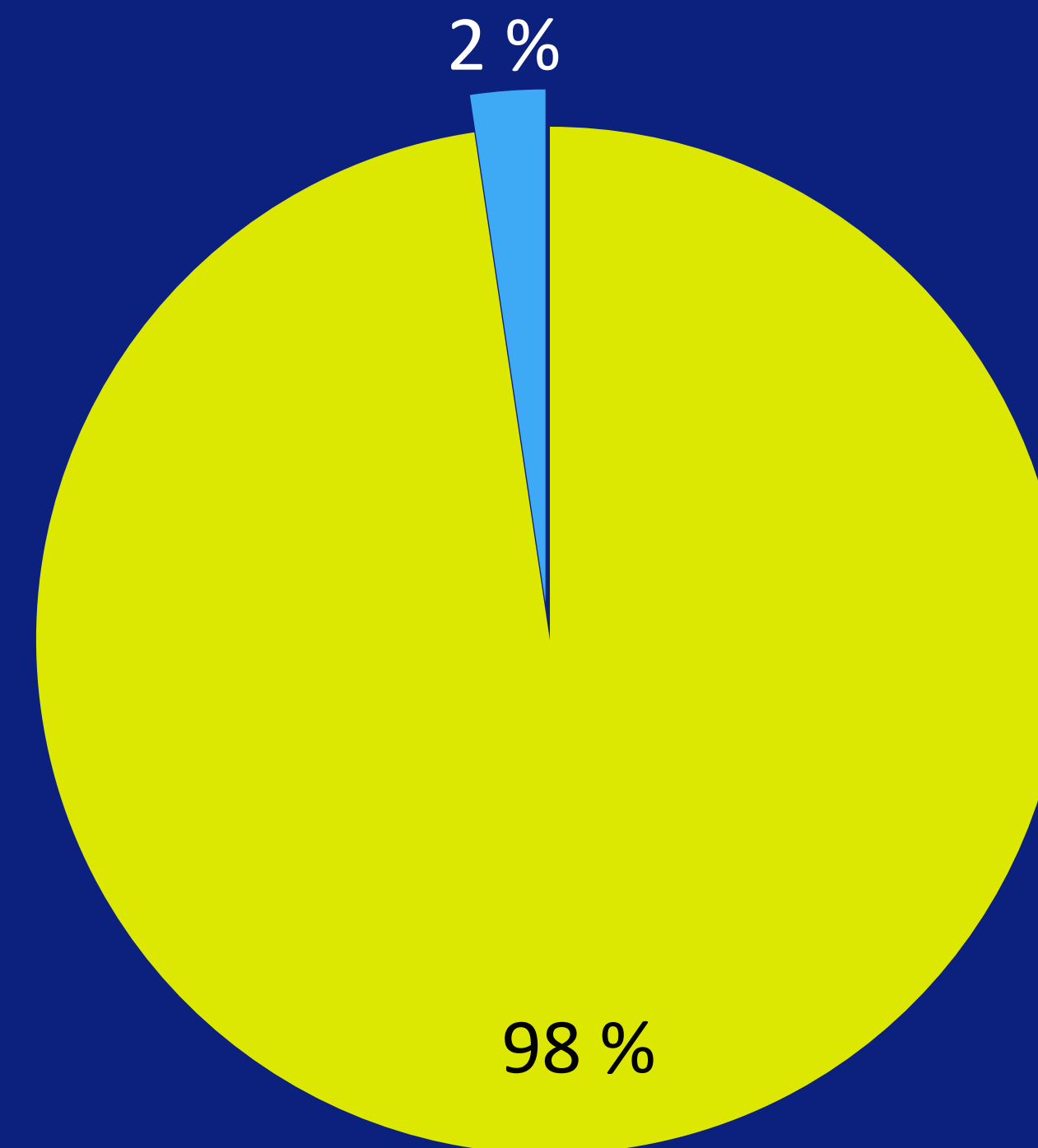
- Selección abreviada
- Mínima Cuantía
- Licitación pública
- Directa - Prestación de Servicios
- Directa - Persona jurídica
- Directa Interadministrativo
- Concurso de méritos
- Acuerdo Marco de Precios

# SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS



Fuente: Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias CRC

Número de resoluciones expedidas  
**6.000\***



- Resoluciones no demandadas
- Resoluciones demandadas

Las resoluciones demandadas equivalen al 2,3% del total de resoluciones expedidas.

\*Expedidas desde la creación de la CRC

# IMPLEMENTACIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Exámenes médicos ocupacionales de ingreso/periódicos y de optometría.

Semana de la seguridad y salud en el trabajo y campaña de alimentación saludable con el apoyo del COPASS

Capacitaciones de promoción de la salud y prevención de riesgos. Fomento estilos de vida saludable

Aplicación de evaluaciones psicotécnicas a postulantes de teletrabajo. Inspecciones puestos de trabajo a postulantes de teletrabajo.

Simulacro de evacuación (acogiéndonos al realizado por el Distrito).

Convocatoria y elecciones para completar conformación COPASST.

# SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Elaboración del programa Institucional de Archivos Pinar

Asignación de código para el nuevo proceso interno en cumplimiento a la Ley 1978 de 2019

Transferencia documental de 100 cajas del archivo de gestión al archivo central

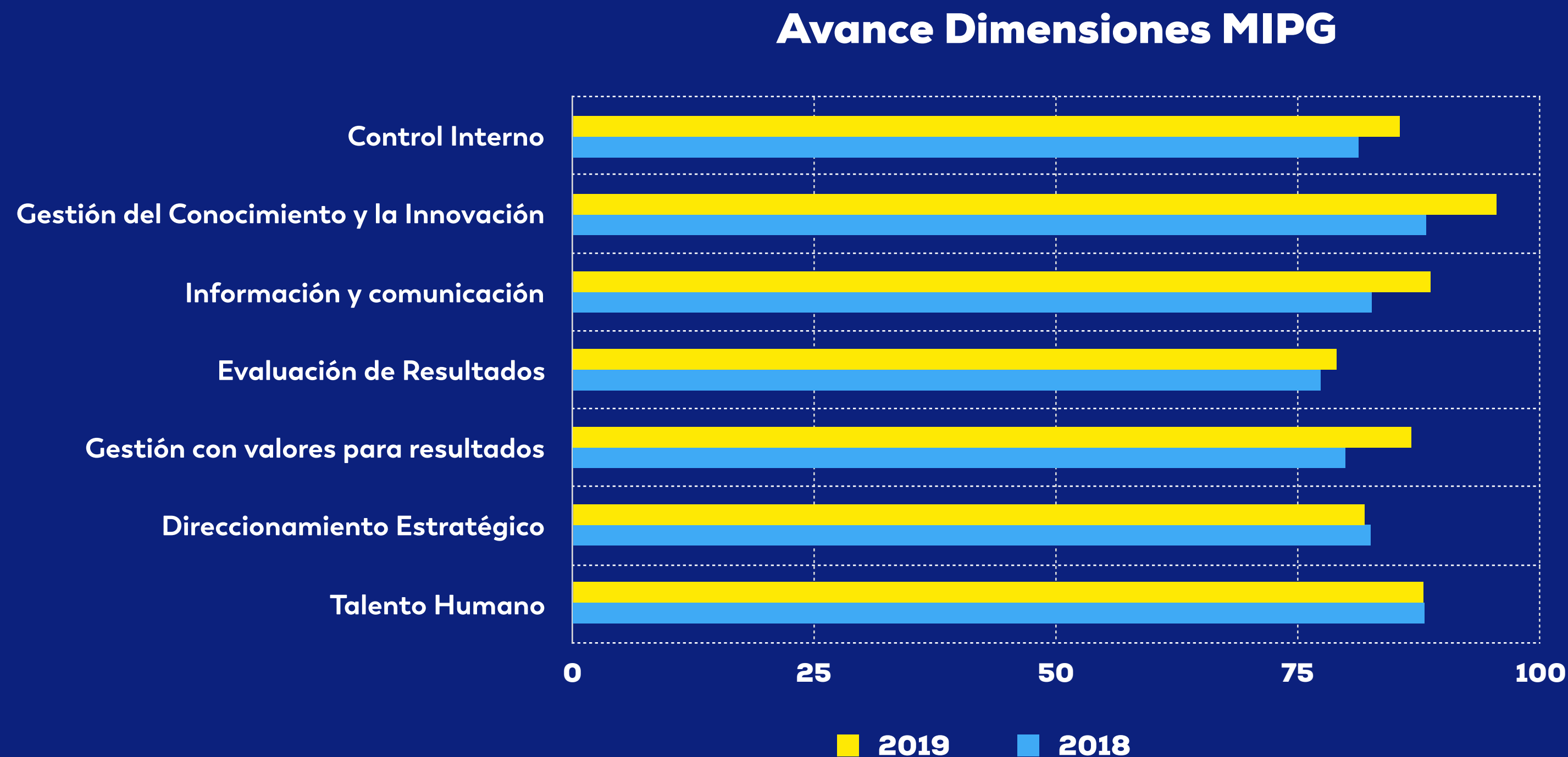
Gestión de documento electrónico e inclusión en las TRD y Ajuste al índice de información clasificada y reservada.

Recibo de la primera Transferencia documental de la ANTV en cumplimiento a la Ley 1978 de 2019

Ajuste a los procedimientos de gestión documental para dar cumplimiento a la Ley de Datos Personales.

# IMPLEMENTACIÓN DE MIPG- RESULTADOS FURAG

Dimensión	2018	2019
Talento Humano	88	87,9
Direccionamiento Estratégico	82,5	81,8
Gestión con valores para resultados	79,8	86,7
Evaluación de Resultados	77,3	79
Información y comunicación	82,6	88,7
Gestión del Conocimiento y la Innovación	88,2	95,5
Control Interno	81,2	85,4



**Subimos 6 puntos en la calificación general con respecto a 2018**

# SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN



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



SC 1390-1

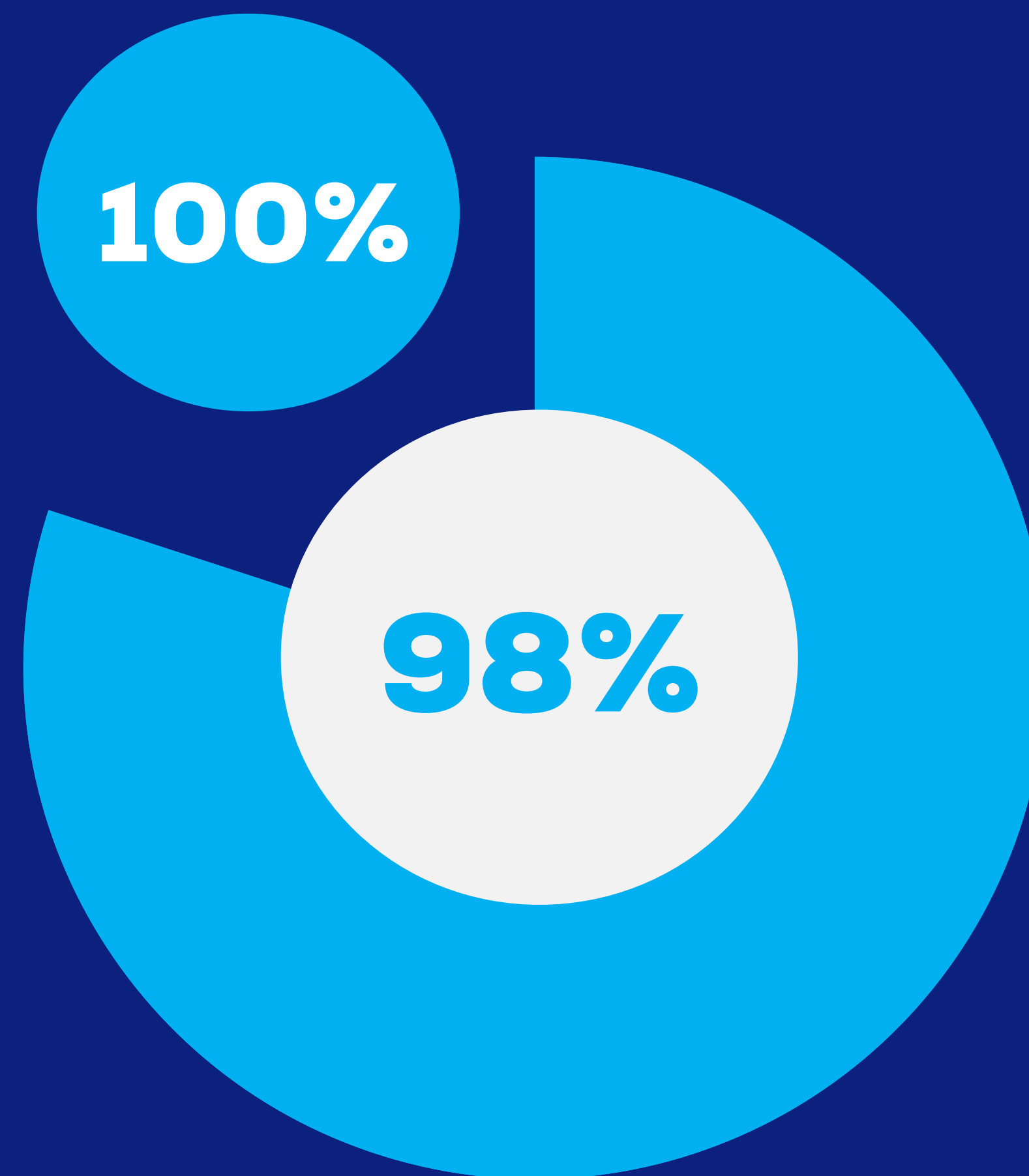
**Certificados desde  
febrero de 2003**

**En el 2019 la  
CRC obtiene la  
renovación del  
Certificado.**

# PLAN DE ACCIÓN 2019

Dimensión	Peso	Resultado
Talento Humano	20%	20,00%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	15%	14,90%
Gestión con valores y resultados	20%	19,80%
Evaluación de resultados	10%	10,00%
Información y Comunicación	20%	18,20%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	10%	10,00%
Control Interno	5%	5,0%
<b>Cumplimiento del Plan</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>

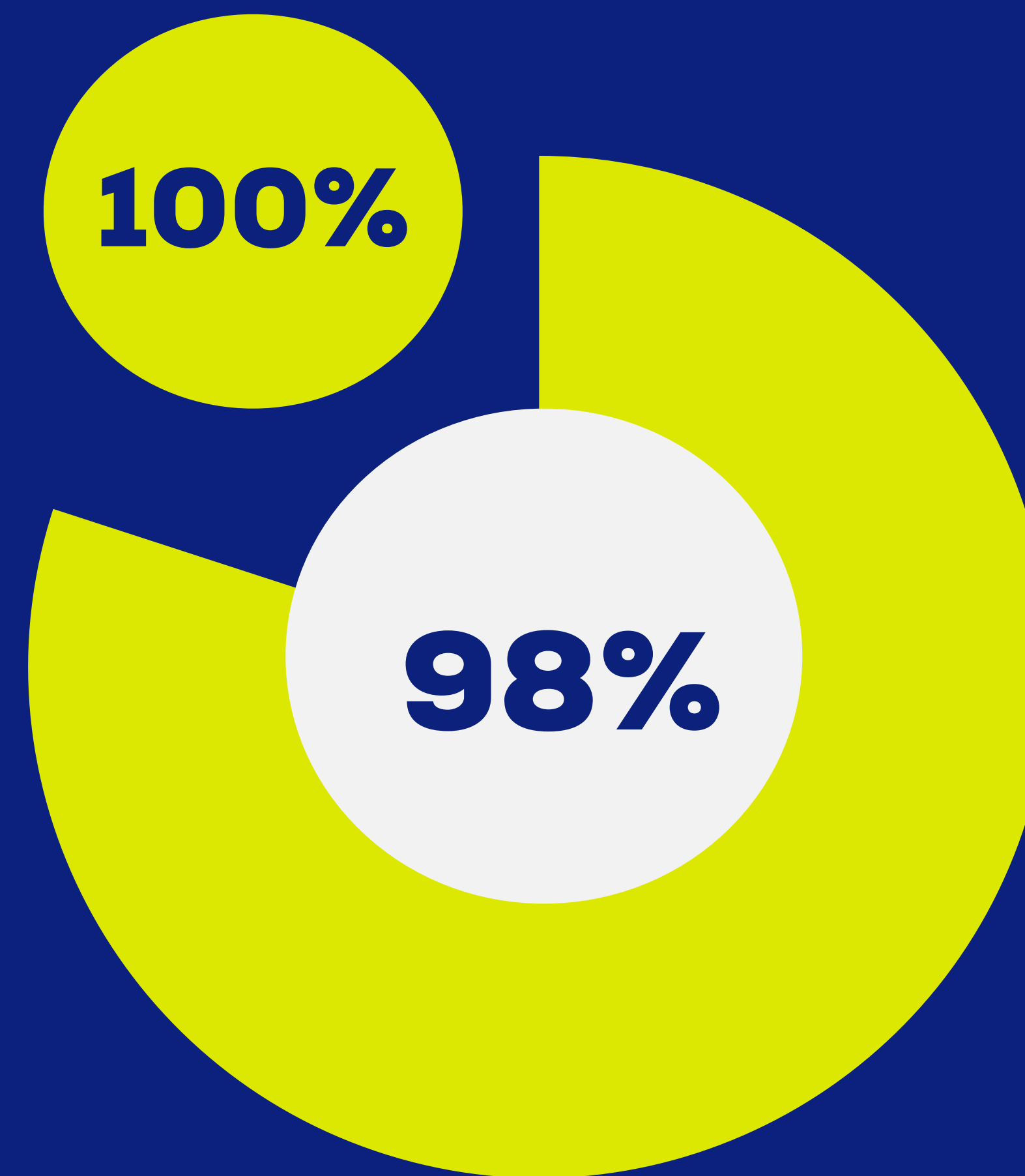
Fuente: Coordinación Ejecutiva CRC



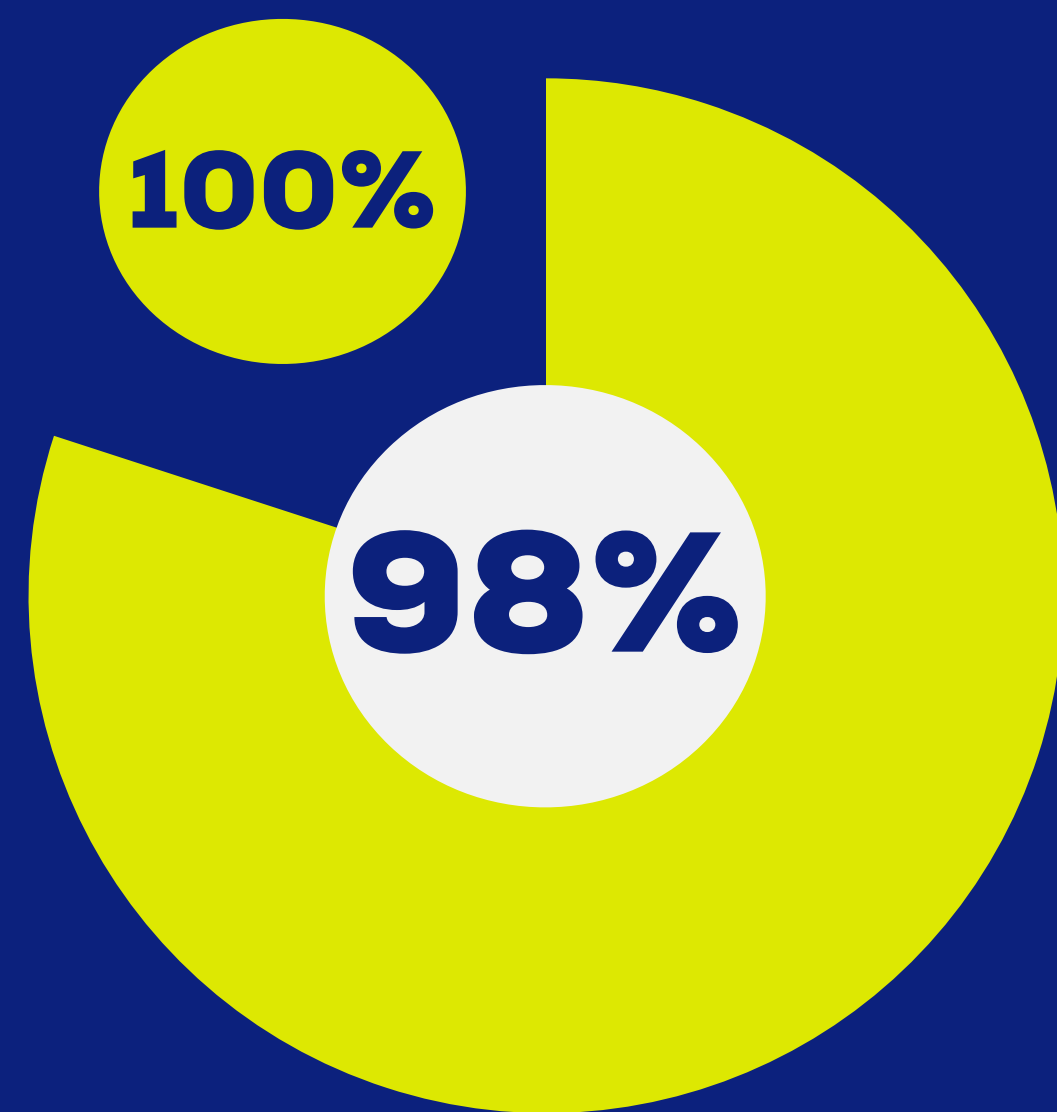
# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

COMPONENTE	RESULTADO	META
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.	99%	100%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	87%	100%
Iniciativas adicionales.	100%	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Coordinación Ejecutiva CRC



# ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – ITA 2019



Calificación al  
31 de agosto de 2019  
Matriz Ley 1712 de 2014. Versión 5

## Categorías destacadas

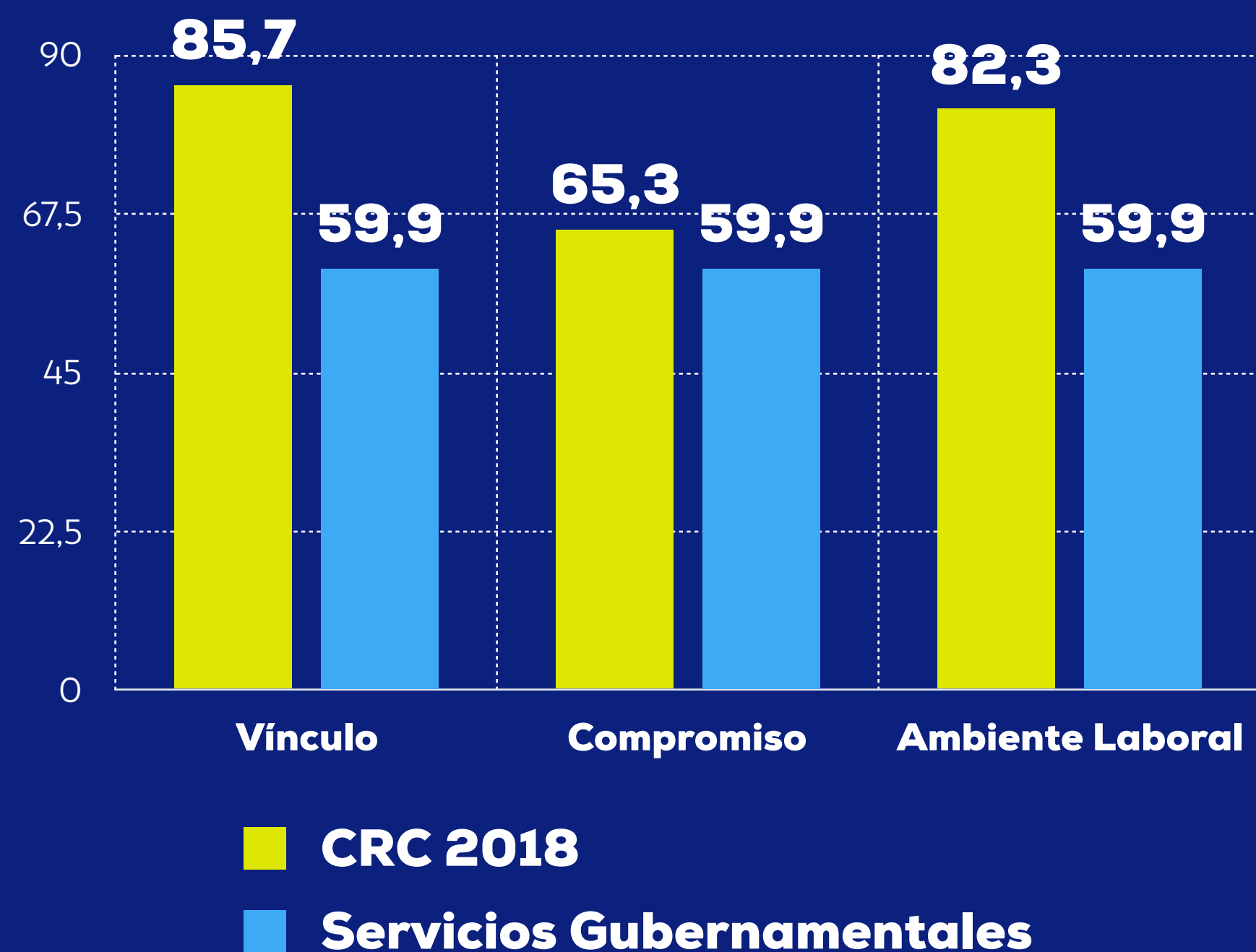


## Categorías por mejorar



# CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Índice 2018 frente a Servicios gubernamentales



Fuente: Coordinación Gestión Administrativa y Financiera CRC

## ORGULLOSOS DE HACER PARTE DE LA CRC

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.



# BIENESTAR

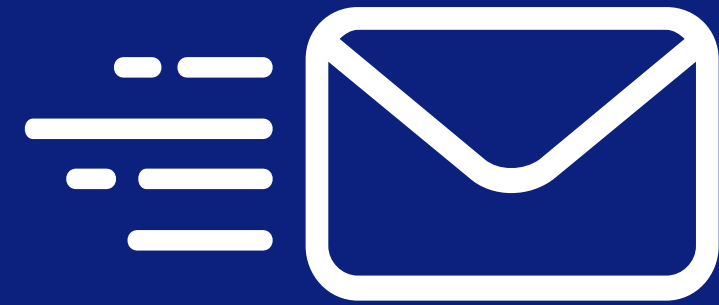
## PROGRAMA DE BIENESTAR A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE GPTW



# CAPACITACIÓN INNOVACIÓN



# ATENCIÓN A TRÁMITES Y CONSULTAS



Correo electrónico

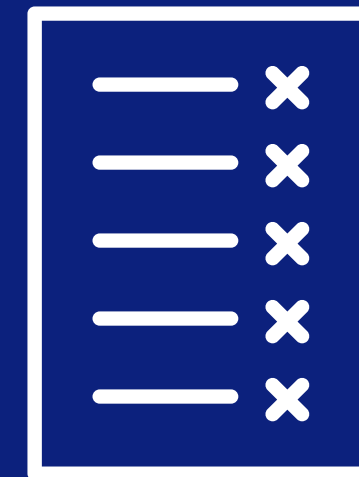
**11,007**



Asistente Virtual

**17,013**  
**92,713**

Usuarios  
Consultas



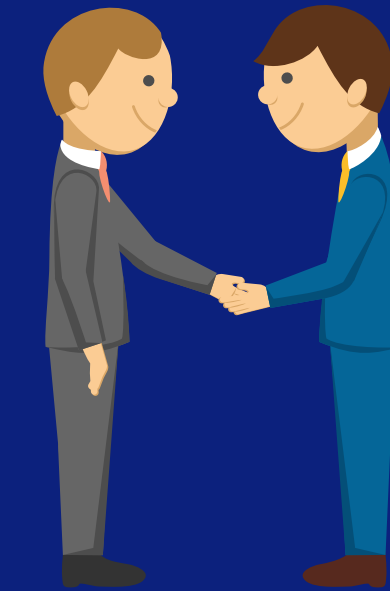
Formulario en línea

**21,396**



Correo físico

**4,643**



Atención telefónica y presencial

**19,619** Telefónica  
**2,842** Presencial

**TOTAL:**  
**155,113**

RECLAMACIONES Y QUEJAS

**2**

Promedio PQR atendidas por día

**91**

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



@crcterresponde

**2,229**



Facebook

**664**

# ATENCIÓN A TRÁMITES Y CONSULTAS

**TMR**  
3,51 DÍAS HÁBILES

ATENCIÓN PERSONAL

4,94

4,73

CORREO ELECTRÓNICO

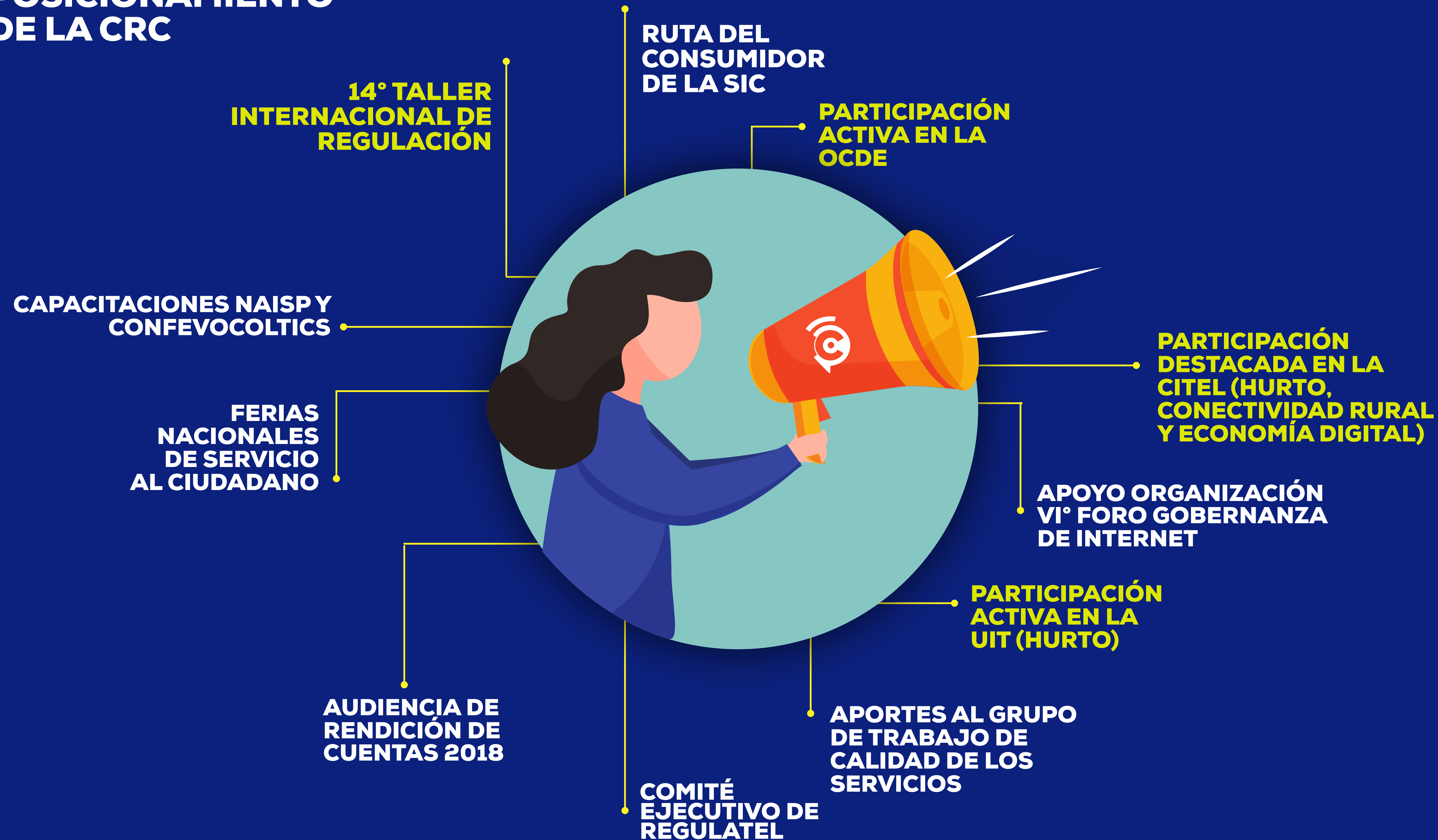
NSU  
4,78

ATENCIÓN TELEFÓNICA

4,79

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

# POSICIONAMIENTO DE LA CRC



# GESTIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL



## POSICIONAMIENTO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN



**30 comunicados de prensa y 16 cápsulas informativas:**

**Apariciones en total:**

**1287**

**Número de medios mensuales en promedio:**

**Medios nacionales: 45**  
**Medios Regionales: 49**  
**Medios internacionales: 3**

**Publicaciones por tipo de medio:**

**Medios digitales: 859**

**Prensa: 288**

**Televisión: 55**

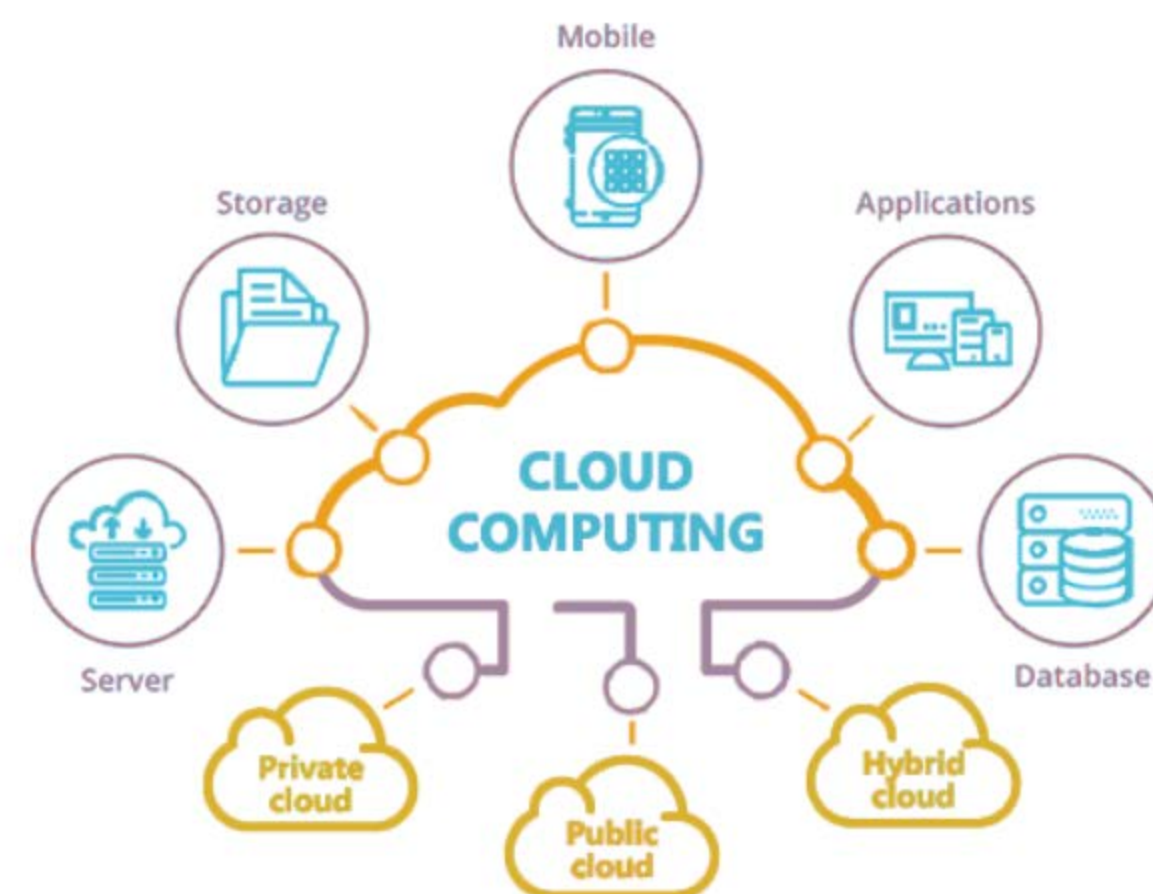
**Radio: 85**

**Valor Freepress 2019 :**

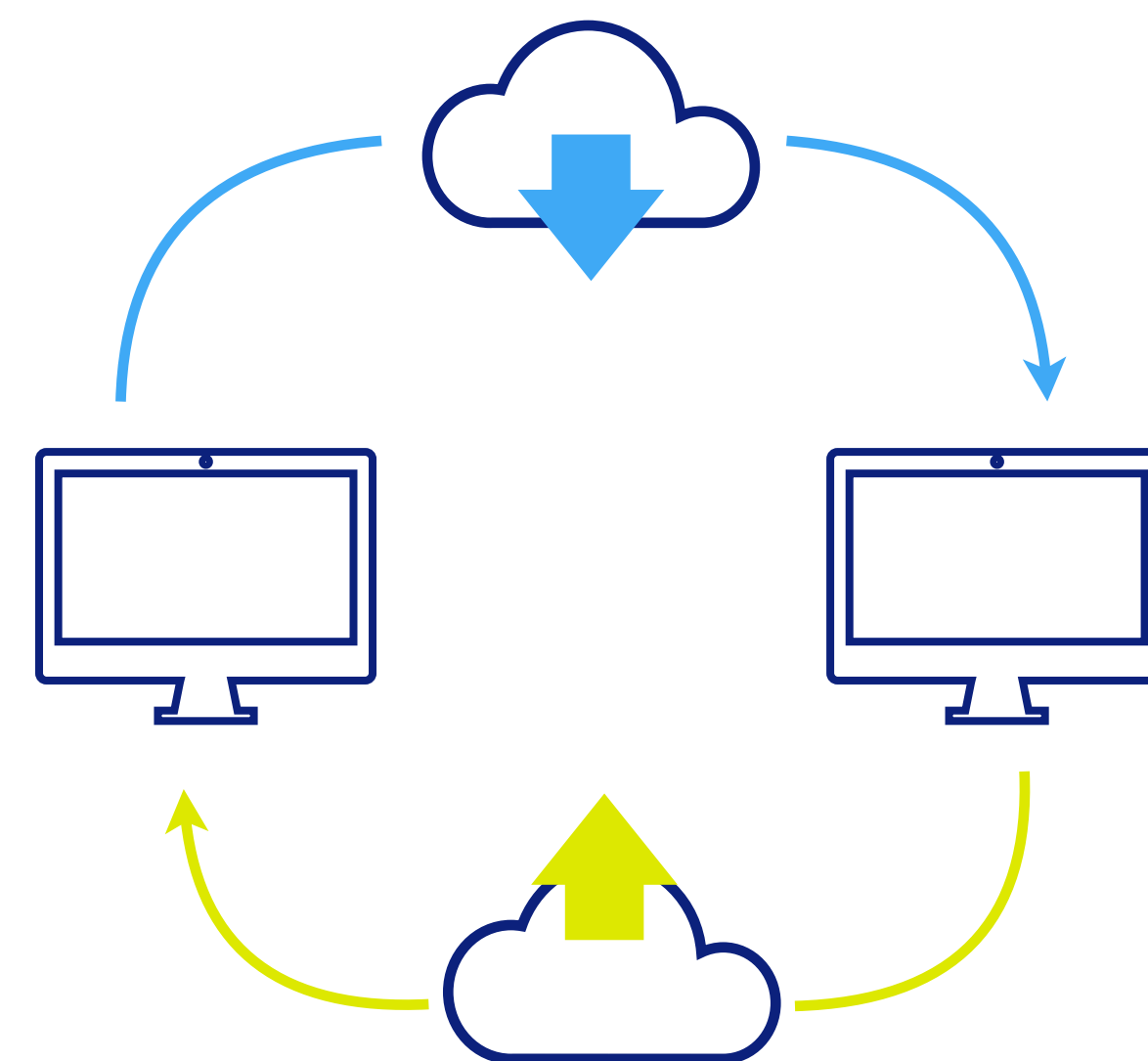
**11.938.508.579**

# PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS (PETI) 2019

La CRC incorporó en su Plan Estratégico de Tecnologías PETI la migración de los Servicios tecnológicos a la Nube, apoyando con esto el plan de Fortalecimiento de la Gestión de TI en el Estado y el Marco de referencia de Arquitectura Empresarial.



**Servicios tecnológicos en la Nube 80%**



**Servicios tecnológicos Tercerizados 10%**



**Servicios tecnológicos Híbridos OnPremise 10%**

**CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN  
GOBIERNO DIGITAL 2019: 93.3%**



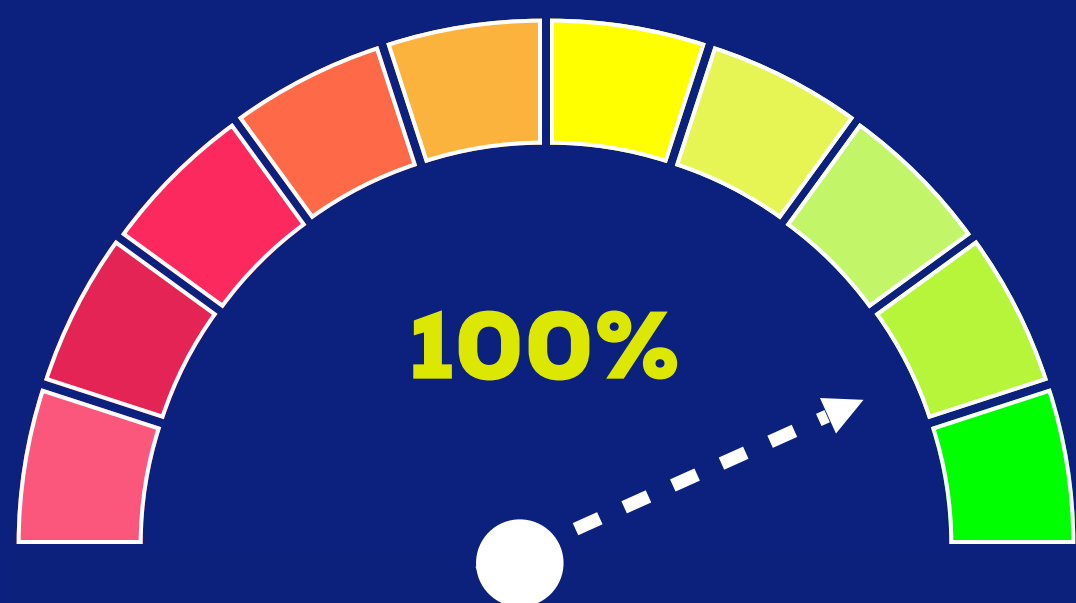
# CUMPLIMIENTO GOBIERNO DIGITAL 2019



# RESULTADOS CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2019 - GOBIERNO DIGITAL

NÚMERO DE ACCIONES: 16 PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO 93.3%

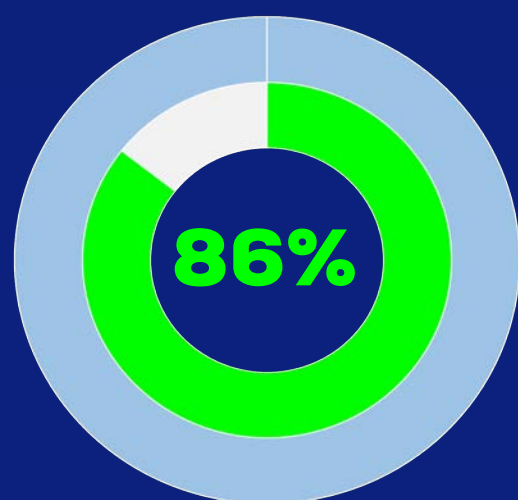
Avance total:



**ARQUITECTURA**  
Meta 2019

CUMPLIMIENTO PLAN ACCIÓN

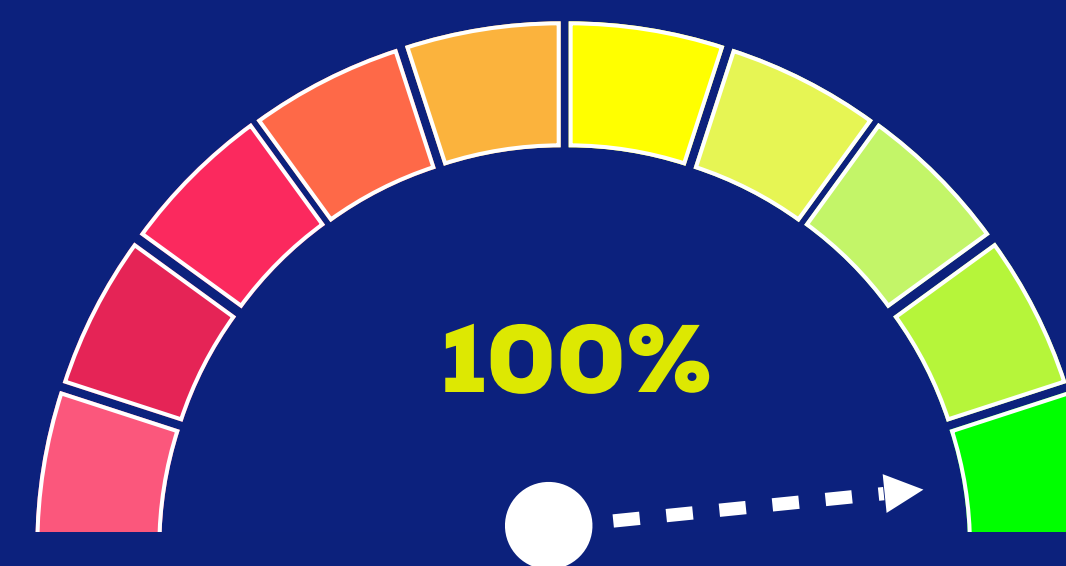
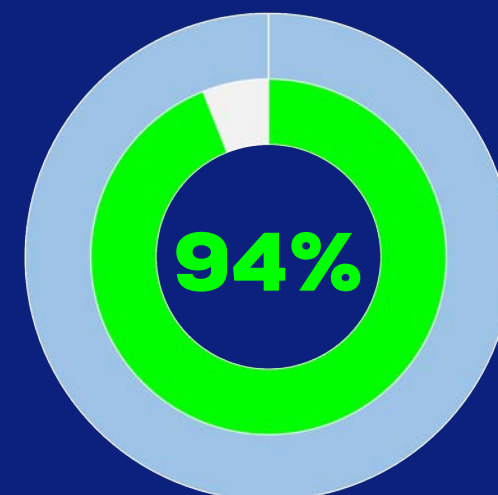
Programado: 100%  
Avance: 85,6%



**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**  
Meta 2019

CUMPLIMIENTO PLAN ACCIÓN

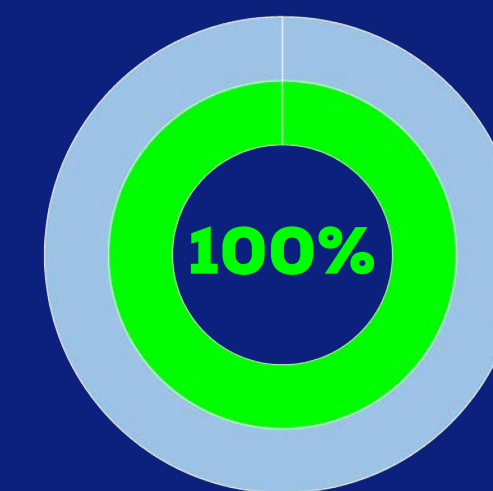
Programado: 100%  
Avance: 94%



**ESTADO ABIERTO**  
Meta 2019

CUMPLIMIENTO PLAN ACCIÓN

Programado: 100%  
Avance: 100%



**Habilitadores**

**Seguridad de la información**

**Arquitectura**

**Servicios digitales de confianza y calidad**

**Empoderamiento de ciudadanos a  
través de un Estado abierto.**

**Propósitos**

**INDICE  
GOBIERNO  
DIGITAL 2019**

**82.1 %**

# IMPLEMENTACIÓN LEY 1978 DE 2019



## PLANTA DE PERSONAL

Expedición de Resolución  
CRC 5878 de 2020  
(Modificación planta de  
personal Fase I)

## CONFORMACIÓN DE SESIONES

Nombramiento de los  
nuevos Comisionados  
de Comunicaciones y  
Contenidos  
Audiovisuales



## REGLAMENTO INTERNO

Expedición de la  
Resolución CRC  
5917 (Estatutos)

## ESTRUCTURA

Expedición de la  
Resolución CRC  
5918 (Estructura  
Organizacional)



# LOS SECTORES TIC Y POSTAL EN CIFRAS A 2019



**30,81**

millones de  
conexiones de  
Internet móvil

(62% penetración  
en población)

**6,95**

millones  
suscriptores  
de Internet fijo

(39,7% penetración  
a nivel de hogares)

**5,89**

millones de  
suscriptores de TV  
por suscripción

(37% penetración a  
nivel de hogares)

**66,28**

millones de  
líneas de  
telefonía  
móvil

(134% penetración  
en población)

**7,01**

millones de  
líneas de  
telefonía fija

(36% penetración a  
nivel de hogares)

**772**

municipios  
con cobertura  
de TDT



**107,69**

millones de  
envíos de  
correo

**136,12**  
millones de  
giros realizados

**382,96**

millones de  
envíos de  
mensajería  
expresa

**18,97**  
billones de  
pesos girados



**NUESTROS  
LOGROS  
2019**



**BIENESTAR  
SOCIAL**

# POSTDATA 2.0



Esta iniciativa empezó en 2018 y con el relanzamiento de la plataforma el 20 de mayo de 2020 se implementó su nueva versión, que fue diseñada en línea con las políticas de difusión y producción de datos abiertos, permitiendo el consumo de datos e información sin restricciones.

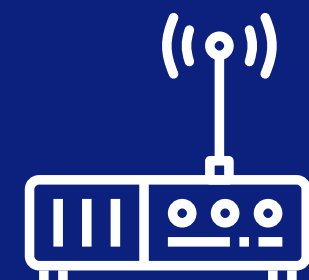
## ***Esta plataforma permite:***

- Reducir carencias de información
- Eliminar los costos de su adquisición.
- Promover la toma de decisiones basada en evidencia
- Motivar el desarrollo de investigaciones
- Conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital
- Mejorar los procesos de producción y entrega de ésta.

Implementación de la nueva  
versión de la plataforma de  
datos de la CRC

# Postdata

Más allá de los datos



**INTERNET  
FIJO**



**TELEFONÍA  
FIJA**



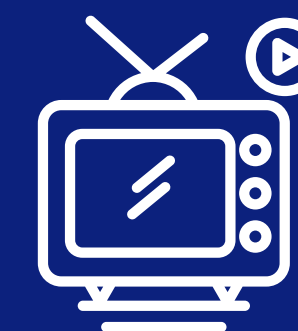
**SERVICIOS  
MÓVILES**



**MENSAJERÍA**



**GIROS**



**TV POR  
SUSCRIPCIÓN**

La plataforma cuenta actualmente con información de los diferentes servicios TIC (telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, televisión por suscripción) y postales (correo, mensajería y giros), distribuida así:

- 34 conjuntos de datos que contienen 87 recursos de información
- 17 informes
- 14 tableros interactivos para consulta de los datos.
- 2 data flash, con análisis de los datos reportado.

# 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
- Dicha obligación ha significado un gran impacto en el sector, presentando durante 2019 un total de **4.3 millones** de portaciones y un histórico de más de **22 millones**.

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA




- *La infancia y adolescencia será priorizada por la CRC con el objetivo de brindar herramientas que permitan garantizar sus derechos y deberes.*
- *Dichas herramientas se incluirán en esta guía que fomentará en padres y cuidadores una adecuada mediación del consumo audiovisual de los niños, niñas y adolescentes.*

# PROYECTO ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA


Crea espacios descentralizados de formación, pedagogía, información y realimentación con el sector audiovisual, que permitan fortalecer desde los medios y las audiencias los derechos del televidente mediante una plataforma con cursos gratuitos y atemporales con los siguientes temas:

- \*Televidencia crítica
- \*Prosumo responsable, medios emergentes y nuevas narrativas
- \*Pedagogía de la implementación del Estatuto de la oposición






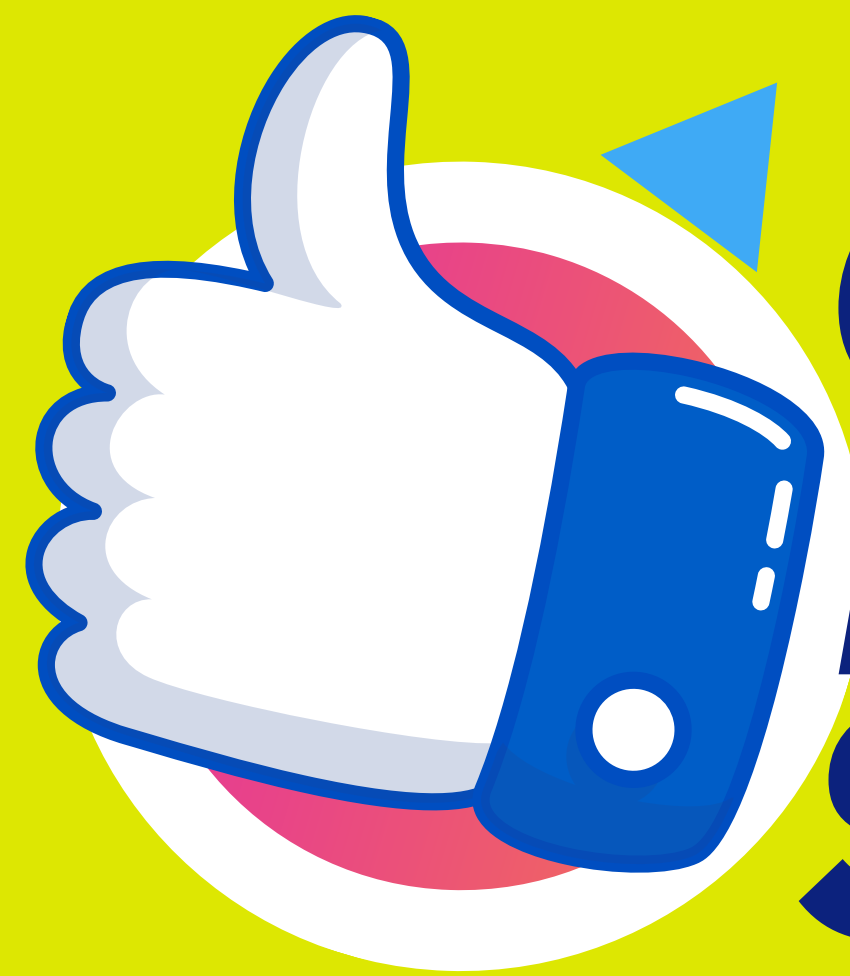
# **ESTUDIO DE IMPACTO DE SISTEMAS DE ACCESO A CONTENIDOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**



***En el marco de la inclusión y con el fin de evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión***

***Pretende medir las condiciones de efectividad y satisfacción acorde a las necesidades y expectativas de dicha población***

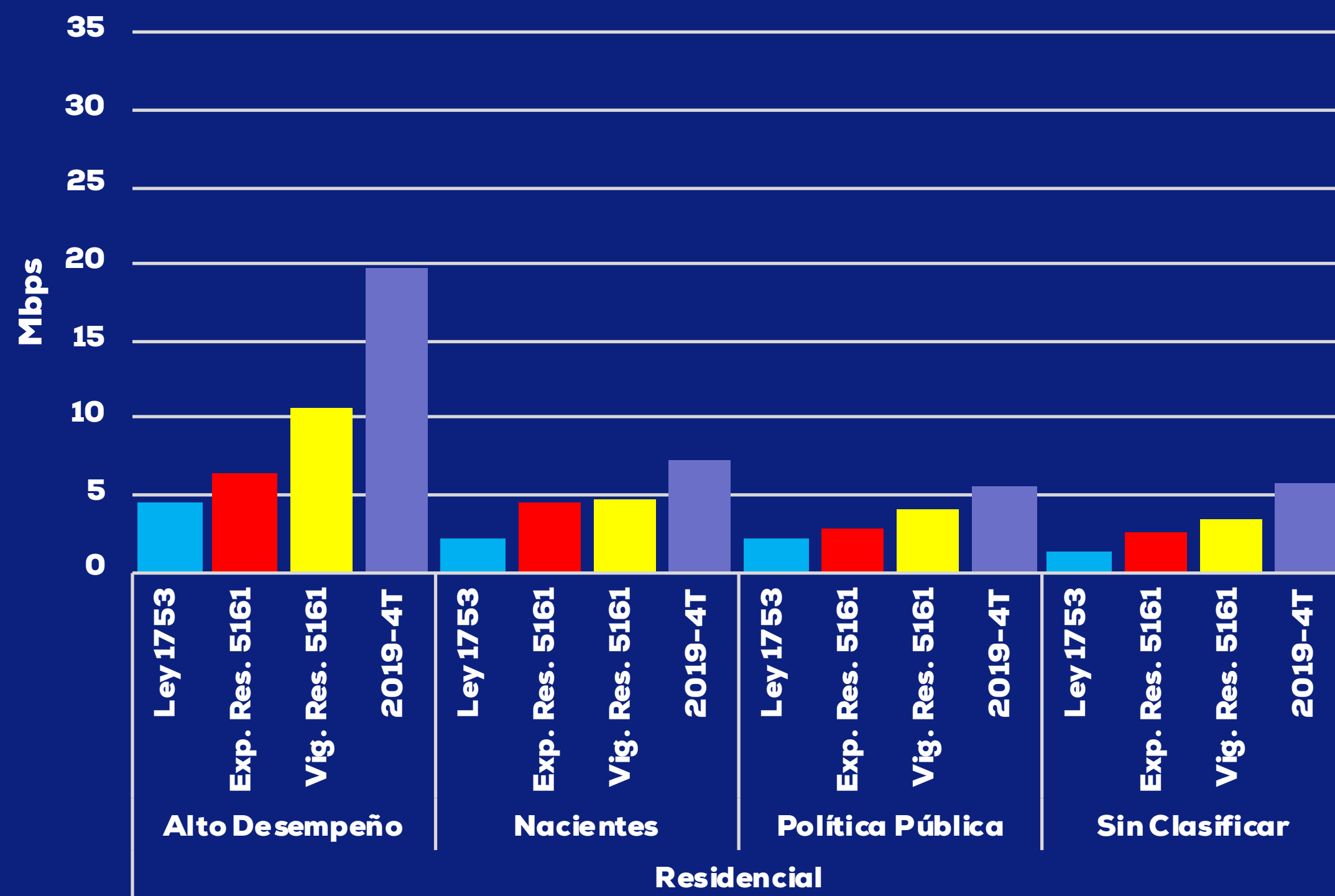




**CALIDAD  
DE LOS  
SERVICIOS**

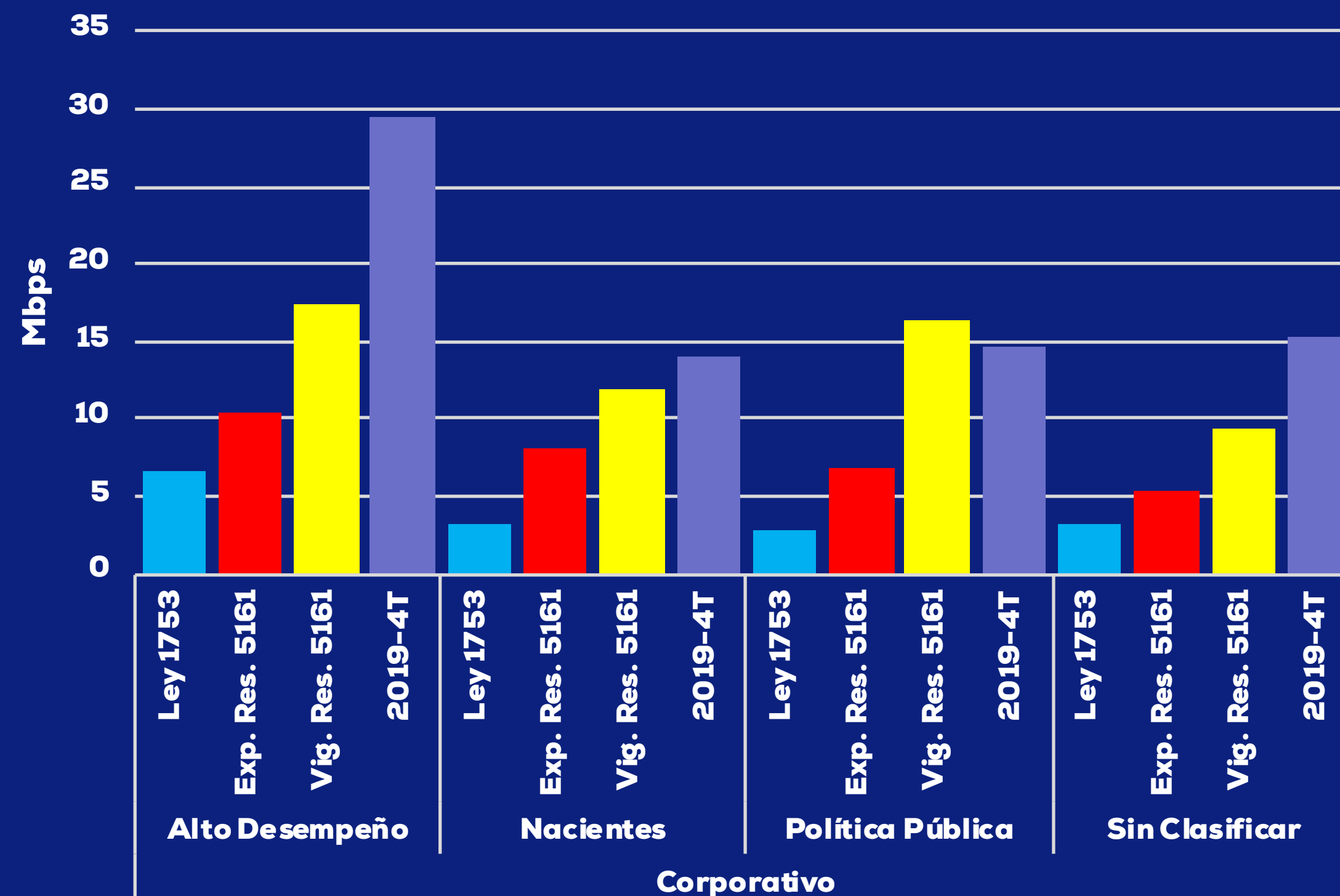
# EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA RESOLUCIÓN CRC 5161 DE 2017

## Velocidad de descarga ponderada por accesos



Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores

## Velocidad de descarga ponderada por accesos

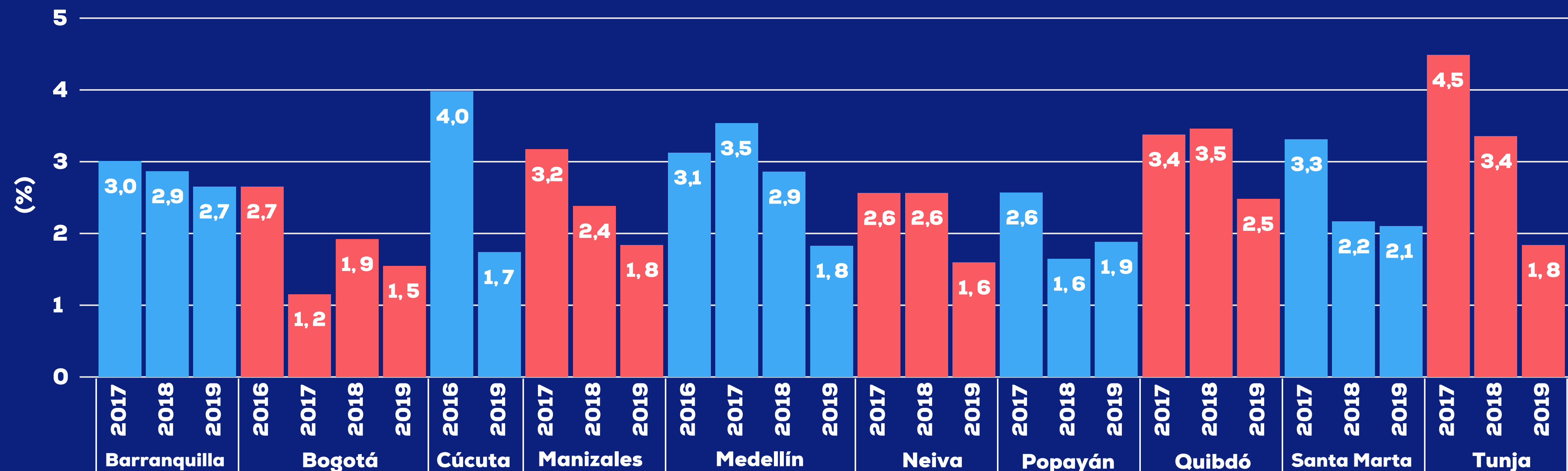


Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores

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

# MEDICIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS MÓVILES - TELEFONÍA

% Llamadas Caídas, Promedio por ciudad y por año



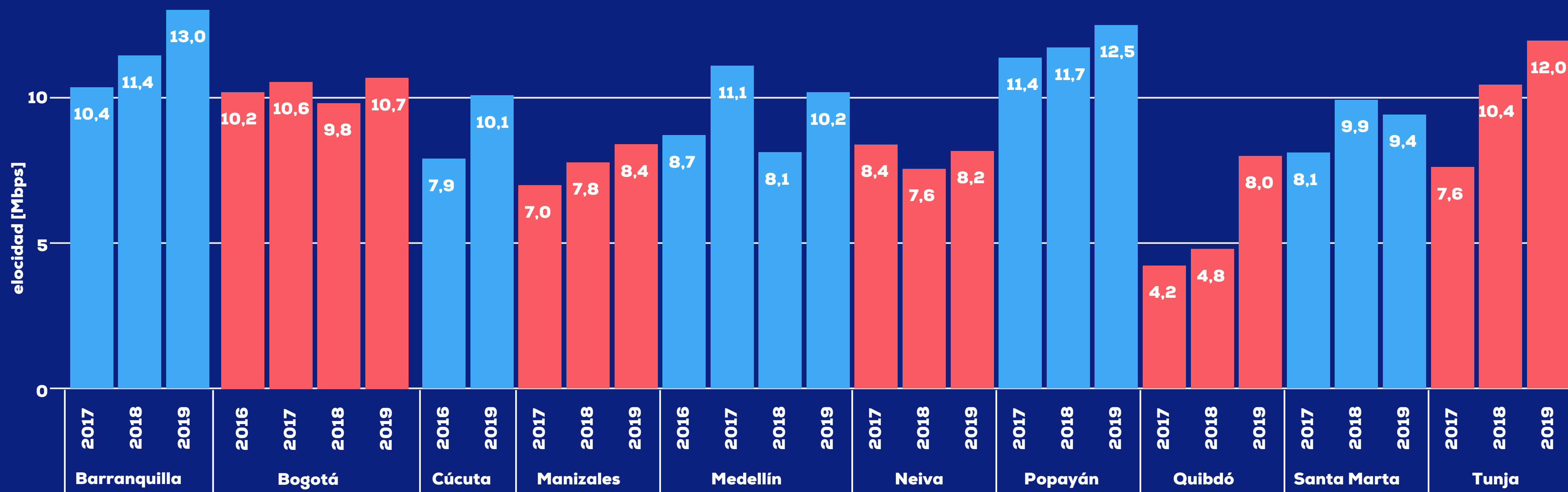
Disminución consistente de las llamadas caídas

Fuente: CRC. Medición de calidad objetiva y subjetiva de los servicios de comunicaciones en 2019

**BOGOTÁ FUE LA CIUDAD CON EL MENOR PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS EN 2019 (1,5%)**

# MEDICIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS MÓVILES - INTERNET

Velocidad Media HTTP, Promedio por ciudad y por año



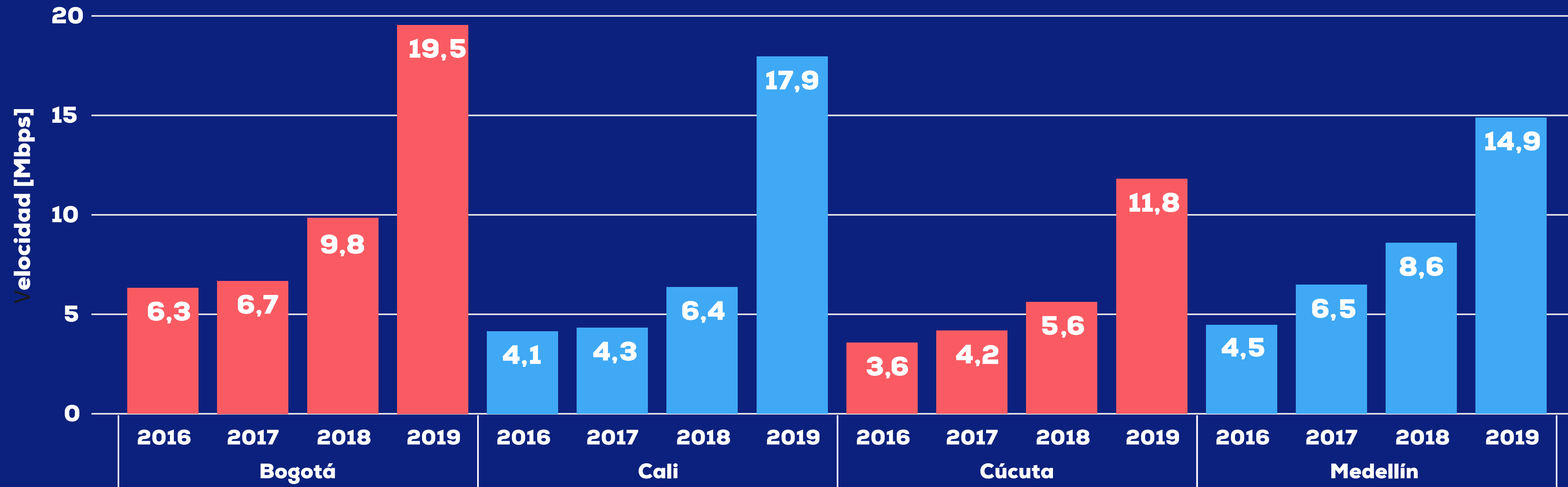
Se destaca el crecimiento de las velocidades en ciudades como Cúcuta

Fuente: CRC. Medición de calidad objetiva y subjetiva de los servicios de comunicaciones en 2019

**BARRANQUILLA FUE LA CIUDAD CON LA MAYOR VELOCIDAD DE DESCARGA EN 2019 (15,1 Mbps)**

# MEDICIONES DE SERVICIO DE INTERNET FIJO

Velocidad de Descarga SpeedTest, promedio ponderado por ciudad y año



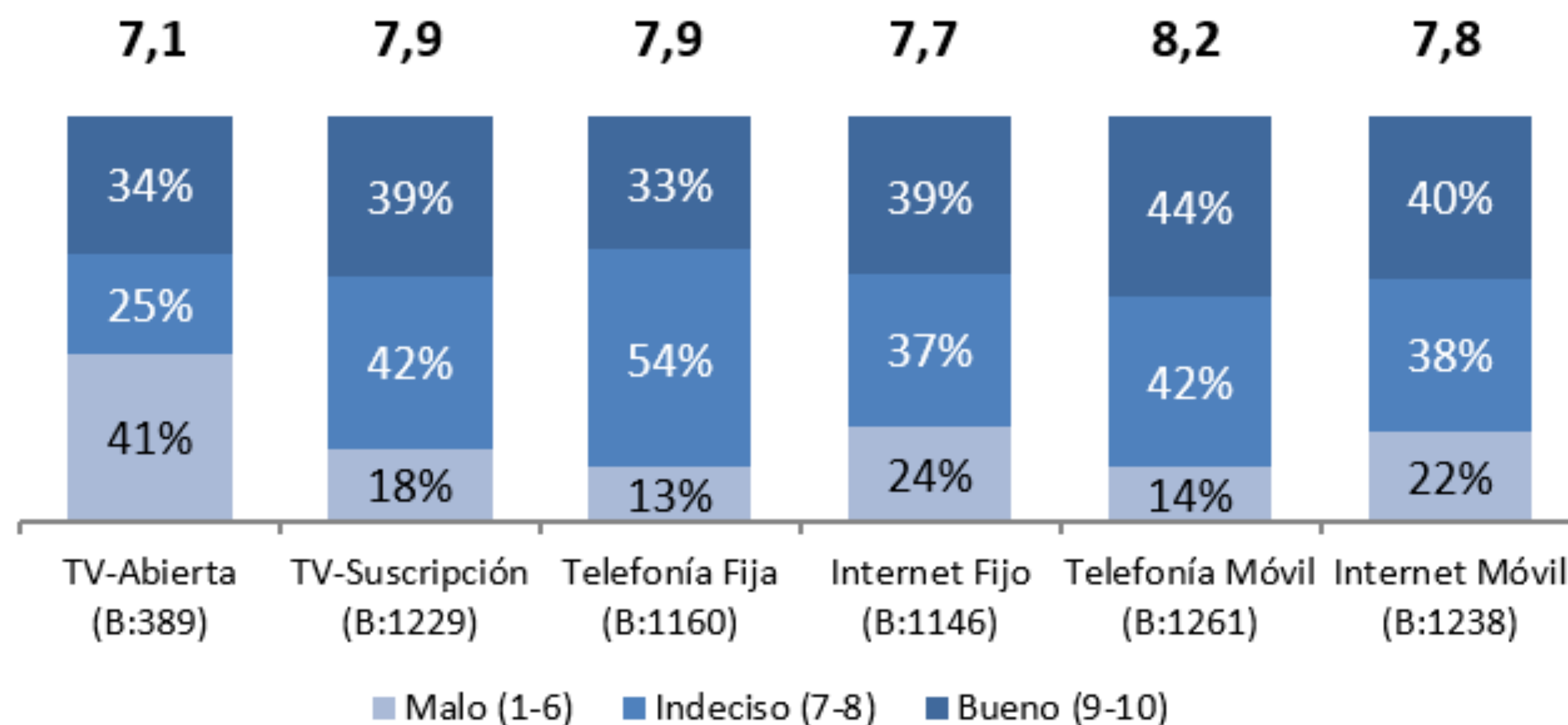
Aumento consistente en la velocidad de descarga.

Fuente: CRC. Medición de calidad objetiva y subjetiva de los servicios de comunicaciones en 2019

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

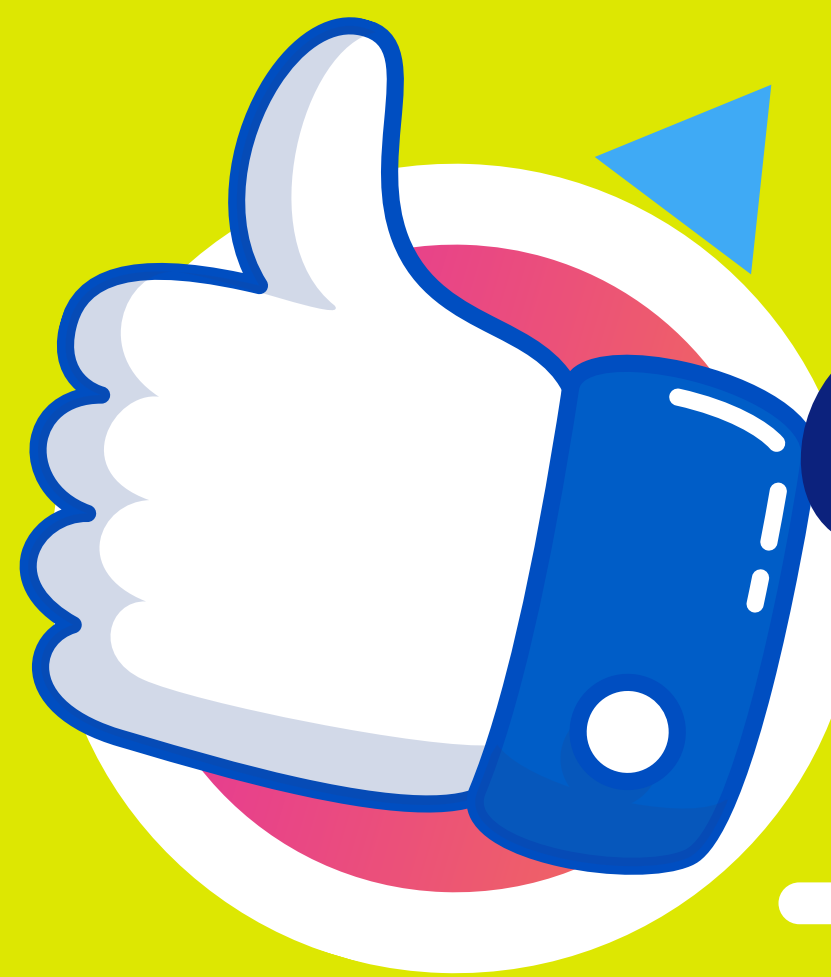
# MEDICIONES SUBJETIVAS DE CALIDAD

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



La telefonía móvil obtuvo la mejor medición entre todos los servicios.

Barranquilla fue en 2019 la ciudad del país con la mejor calificación de los servicios de telecomunicaciones.



# **COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO**

# PROYECTOS E INICIATIVAS

## **SIMPLIFICAMOS EL MARCO REGULATORIO**

- **Eliminamos el 25%** (203 artículos) de la normatividad vigente
- Recibimos **reconocimiento del Presidente de la República** por mejora normativa

## **ACTUALIZAMOS LA REGULACIÓN DE TELEFONÍA FIJA**

- **Disminuimos en un 73%** los cargos de acceso fijos entre 2019 y 2022
- **Propusimos implementar en 2021 la numeración y marcación única nacional** a 10 dígitos

## **DEFINIMOS LOS MERCADOS RELEVANTES POSTALES**

- Presentamos el panorama actualizado de los mercados postales en nuestro país.

## **REVISAMOS LAS CONDICIONES DE COMPARTICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- **Disminuimos hasta en un 74%** los topes tarifarios

# ESQUEMA DE REMUNERACIÓN DE TELEFONÍA FIJA MAYORISTA



***Se inicia plan para unificar la marcación de fijos y móviles a 10 dígitos y se eliminan los costos de llamadas de larga distancia nacional***

# MERCADOS RELEVANTES DEL SECTOR POSTAL

La Resolución CRC 5900 de 2020 definió los mercados relevantes de documentos y paquetes, así:



**1. Envíos individuales de documentos**

**2. Envíos internacionales de entrada de documentos**

**3. Envíos masivos**

**4. Envíos internacionales de salida de documentos**

**5. Envíos individuales de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos**

**6. Envíos internacionales de entrada de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos**

**7. Envíos internacionales de salida de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos**

**8. Mercado mayorista de interconexión para el envío de documentos y paquetes**

MERCADOS MINORISTAS

MERCADO MAYORISTA

# MERCADOS RELEVANTES DEL SECTOR POSTAL

La Resolución CRC 5900 de 2020 definió los mercados relevantes de envío de dinero, así:

**Giros postales**

1. Envío de dinero de montos pequeños

➡ < \$400 mil

**MERCADOS  
MINORISTAS**



➡ > \$400 mil  
< \$ 3 millones

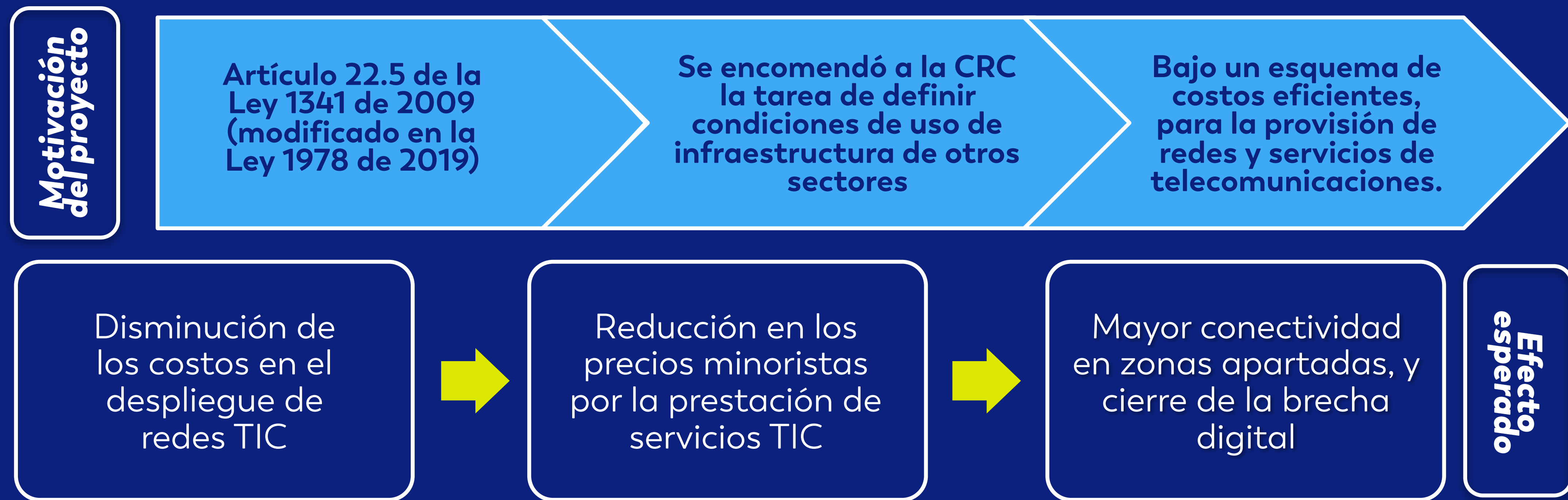
2. Envío de dinero de montos grandes

**Giros postales**

**MERCADO  
MAYORISTA**

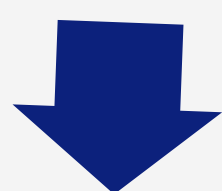
3. Mercado mayorista de interconexión  
para el envío de dinero

# COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA



# COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Análisis internos realizados a partir de la expedición de la Ley 1978 de 2019



Propuesta regulatoria publicada en octubre de 2019



Expedición de la Resolución CRC 5890 de 2020

## Primera fase: Compartición de elementos de infraestructura del sector de Energía Eléctrica

Libre negociación sujeta a topes tarifarios

• Las partes pueden negociar libremente la remuneración por el uso de la infraestructura eléctrica.

Libre negociación

Topes tarifarios

• De no llegarse a un acuerdo se aplica directamente los topes tarifarios.

Reducciones de los topes tarifarios por uso de elementos de infraestructura eléctrica (\*)

Elemento de Infraestructura	Hasta el 23 de enero de 2020	Con la resolución 5890	Reducción
Poste de 8 m	\$ 40.789	\$ 13.655	67%
Poste de 10 m	\$ 45.886	\$ 14.295	69%
Poste de 12 m	\$ 50.985	\$ 21.709	57%
Uso de un apoyo en un poste de 12 m	\$ 79.402	\$ 21.709	73%
Metro lineal de ducto	\$ 7.896	\$ 4.036 \$ 2.018 Dependiendo si la canalización tiene 1 o 2 ductos	49% 74%
Torre de 115 kV	\$ 1.366.281	\$ 1.167.983	15%
Torre de STN con voltaje inferior a 230 kV	\$ 1.249.362	\$ 1.167.983	7%
Torre de STN con voltaje superior a 230 kV	\$ 1.867.021	\$ 1.167.983	37%

La CRC continuará desarrollando análisis en materia de compartición de infraestructura de otros sectores. Acciones específicas en los años 2021 y 2022

# REGLAMENTO DE REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES RITEL

## ¿Qué es RITEL?

Condiciones mínimas de la infraestructura soporte y la red de acceso para el servicio de TDT.

## Objetivo

Garantizar la libre elección de operador de parte de los usuarios y la prestación de los servicios para el desarrollo digital.

## ¿Para qué sirve?

Mejorar y masificar la cobertura de servicios de telecomunicaciones en el país.

## ¿A quién aplica?

Viviendas que respondan al régimen de propiedad horizontal, cuyo uso sea mixto o de vivienda.

## ¿Desde cuándo aplica?

A partir del 1° de julio de 2019, para proyectos que, no cuenten con licencia de construcción como obra nueva.

## Obligaciones

Constructores, diseñarán e instalarán la red TDT y la infraestructura soporte para que los PRST instalen la red de telecomunicaciones.

**RITEL**

RES. 5405 DE 2018

**Durante los años 2018 y 2019, y a partir de la interacción con agentes relacionados con la adopción del RITEL, se identificó la necesidad de efectuar algunas precisiones en la regulación**

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

# DISEÑO REGULATORIO

## PRECISIONES AL RITEL:

### PRINCIPALES AJUSTES EFECTUADOS



**01** Obligatoriedad de certificado para instalar servicios de telecomunicaciones.

**02** Unificación de terminología en todo el reglamento.

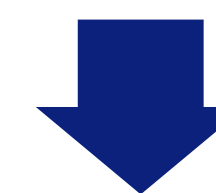
**03** Claridad frente a requisitos que deben cumplir profesionales de organismos de certificación.

**04** Ajustes de los Formatos para certificación.

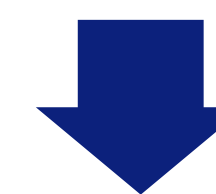
**05** Claridad frente a ámbito de aplicación.

**06** Actualización a normatividad vigente.

Análisis internos realizados a partir de abril de 2019



Propuesta regulatoria publicada en diciembre de 2019



Expedición de la Resolución CRC 5993 de 2020

# MEDIMOS EL IMPACTO DEL MARCO REGULATORIO (2015-2017)

**REVISIÓN DE LA TARIFA FIJO MÓVIL**  
Resolución. 4900 de 2016

**OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL**  
Res. 4807 de 2015

**ESTRATEGIA CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES:**  
Resolución CRC 4813 de 2015  
Resolución CRC 4868 de 2016  
Resolución 4986 de 2016

**OFERTAS EMPAQUETADAS**  
Res 4960 de 2016

**REGIMEN DE CALIDAD**  
Resolución CRC 5078 de 2016  
Resolución CRC 5165 de 2017  
Resolución CRC 4735 de 2015

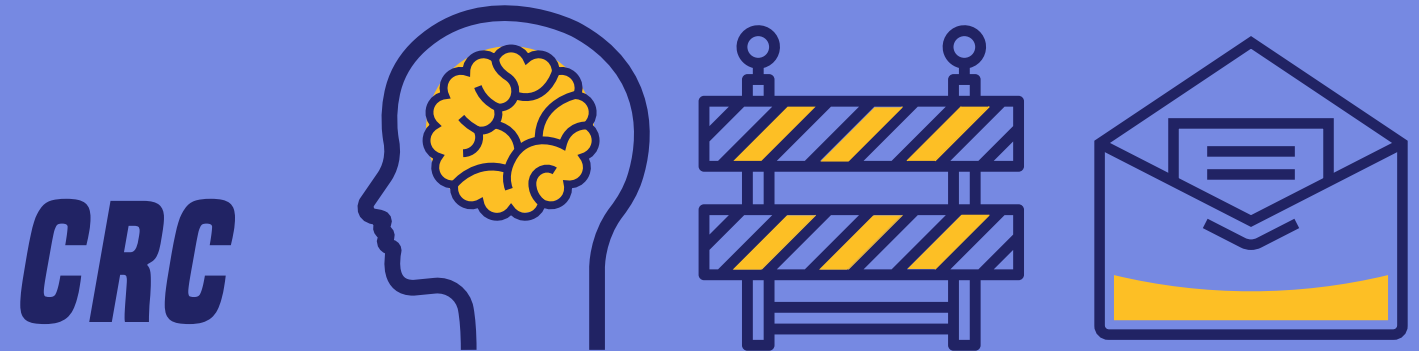
**SIMPLIFICACIÓN DE CONTRATOS**  
Res. 5151 de 2017



**LABOR CRC BARRERAS**  
**PROMOCIÓN AL DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA TIC**  
**CIRCULAR CRC 126/19**

Para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a la TIC y sus beneficios, la CRC promueve la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes TIC en los municipios.

**CONCEPTO**



**CRC**

Solicitud de concepto a CRC | Constatación de barreras | Concepto recomendaciones remoción barreras

**AUTORIDAD TERRITORIAL**



Analizar barreras, plantear alternativas para removerlas | Respuesta Concepto CRC

**ACREDITACIÓN**



Propuesta ajuste normativo para discusión



CRC analiza y remite Acreditación

Mintic prioriza municipio - cobertura


## *PROMOCIÓN AL DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA TIC*

# *TRABAJAMOS CON LAS REGIONES PARA FOMENTAR EL DESPLIEGUE*



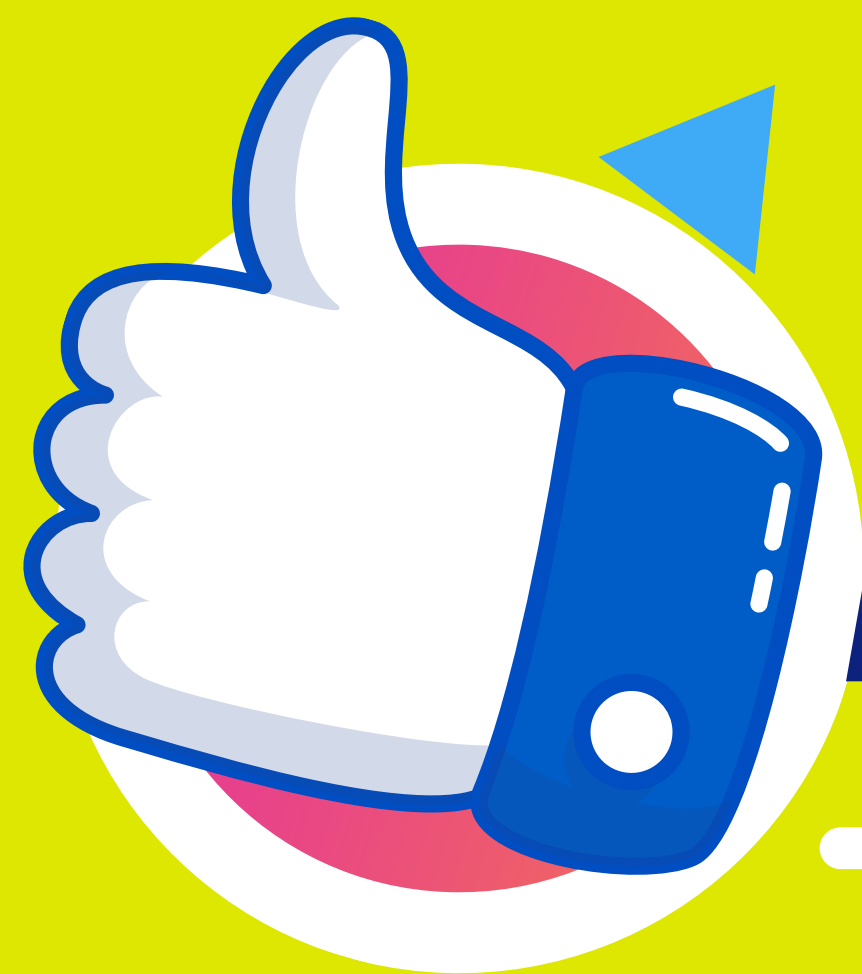
### *IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS AL DESPLIEGUE*

- 428** Solicitudes de municipios recibidas en 2020
- 81** Conceptos y recomendaciones a autoridades para eliminación de barreras.
- 185** Acreditación a municipios que no tienen barreras

A top-down view of a desk with various items: a laptop on the right, a gavel on a wooden base on the left, a scale of justice in the top center, and a notebook with a pen in the bottom left. A hand is typing on the laptop, and another hand is holding the pen over the notebook. The background is a light-colored wooden surface.

## COMPILACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONTENIDOS

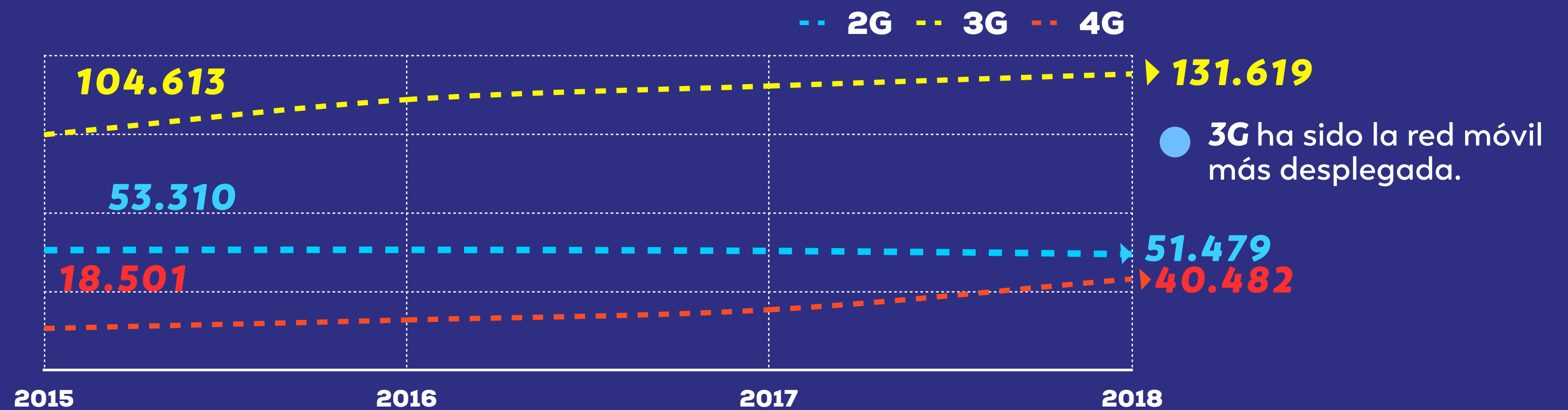
- Incorporar en un único cuerpo normativo la regulación existente en materia de contenidos audiovisuales
- Esta compilación será la base para posteriormente aplicar los principios de mejora normativa definidos por la CRC en una siguiente etapa.



**INNOVACIÓN**

# ESTUDIO MODERNIZACIÓN DE REDES MÓVILES

## SECTORES INSTALADOS POR TIPO DE TECNOLOGÍA

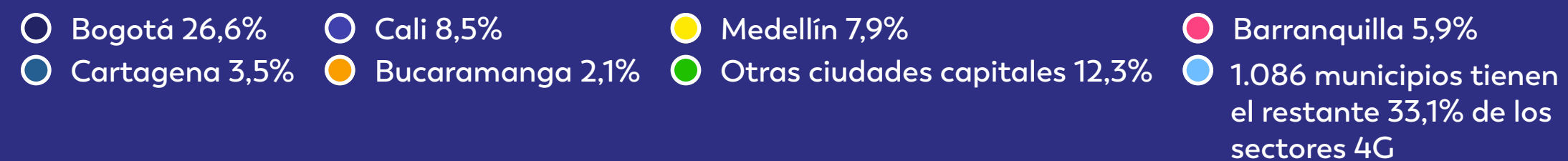


## CONCENTRACIÓN DE LAS REDES 4G (LTE) POR MUNICIPIO (2018)

Amplia brecha de conectividad geográfica.

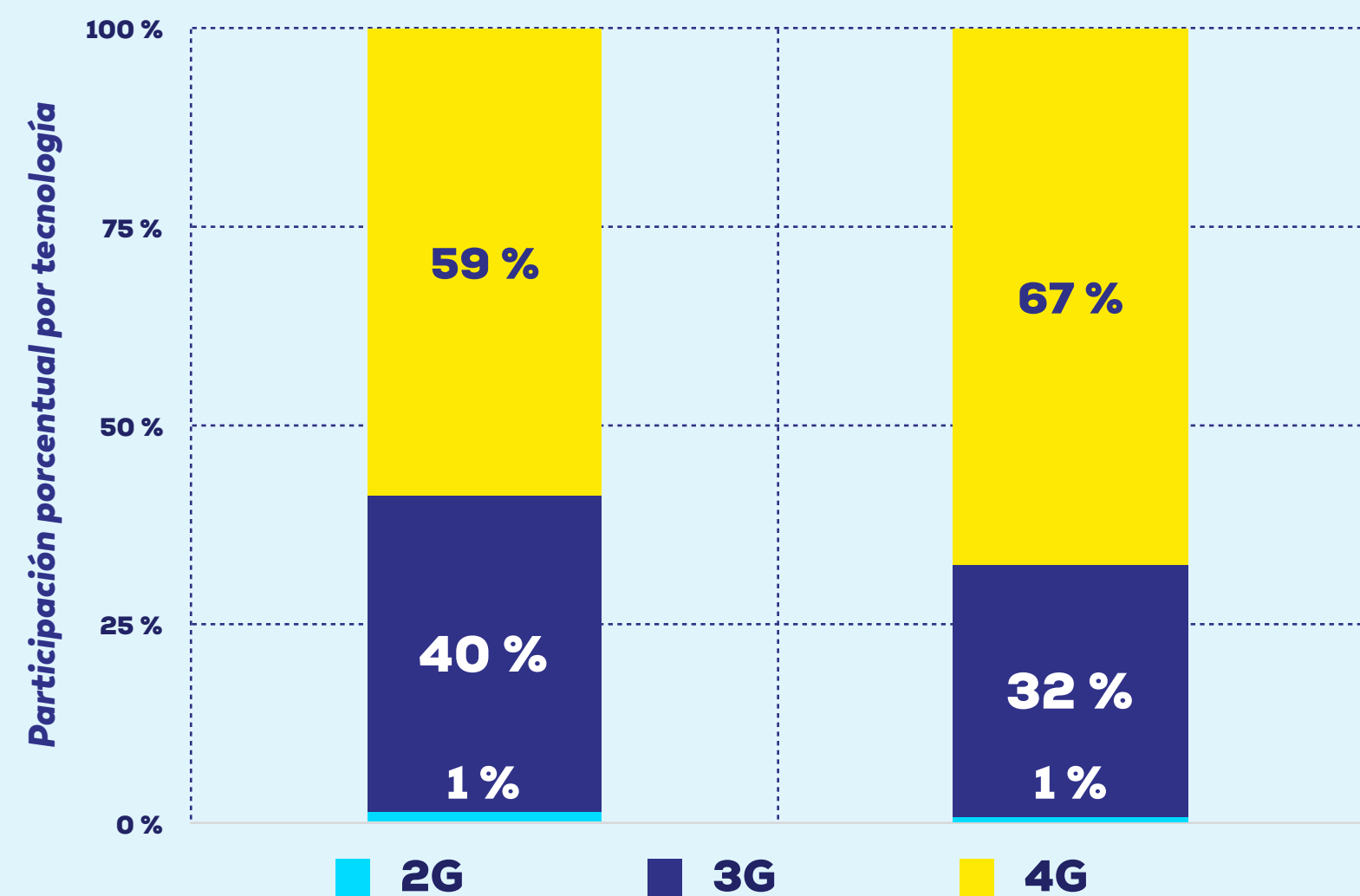


- Las **15** ciudades de mayor desarrollo socioeconómico concentran **77%** de los sectores **4G** instalados.
- **1.086** municipios tienen el restante **33%** de los sectores **4G**



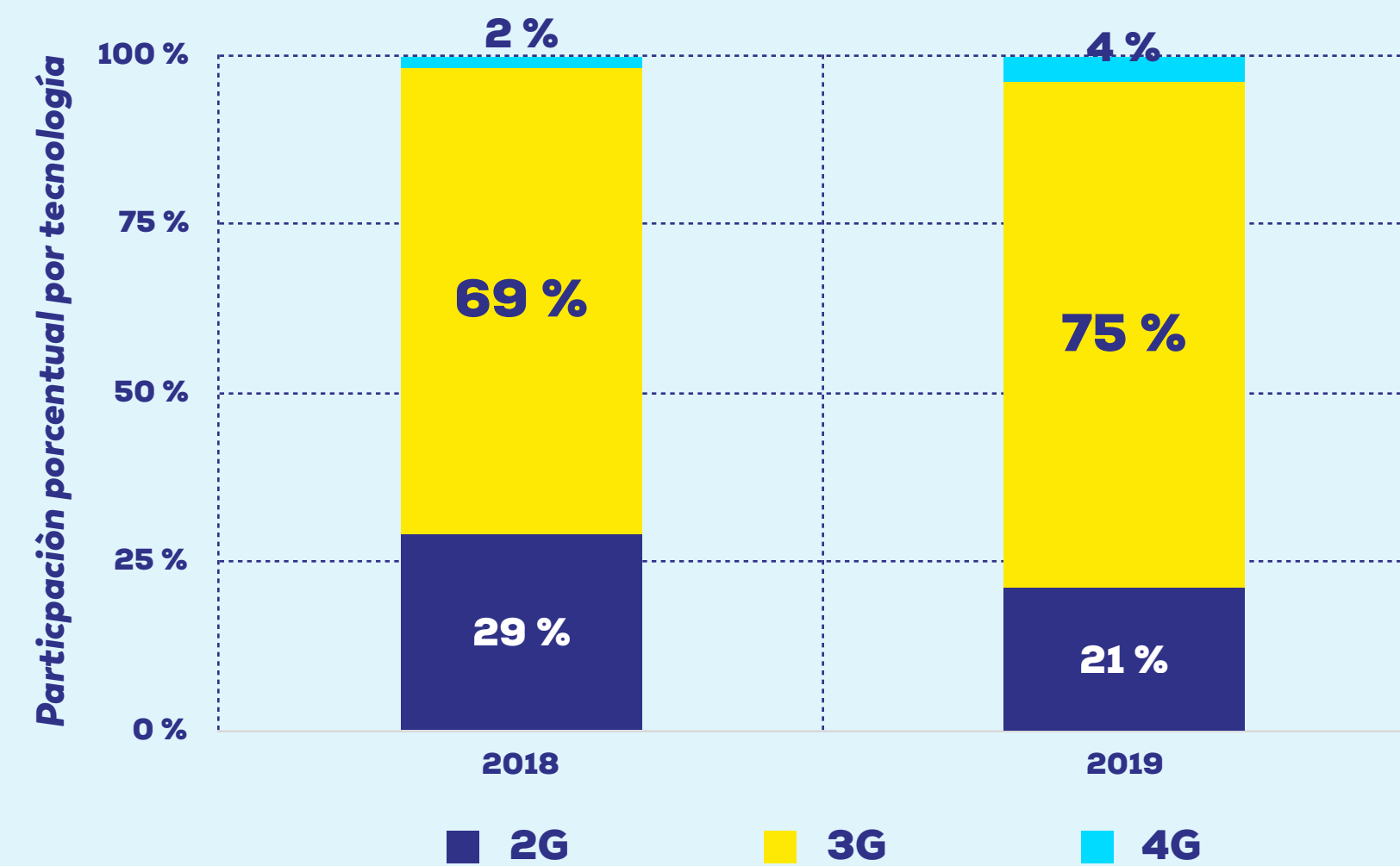
# ESTUDIO MODERNIZACIÓN DE REDES MÓVILES

**PARTICIPACIÓN DEL TRÁFICO DE DATOS DE INTERNET SEGÚN TECNOLOGÍA**



- La migración se da de forma natural y gradual.

**PARTICIPACIÓN DEL TRÁFICO DE VOZ SEGÚN TECNOLOGÍA**



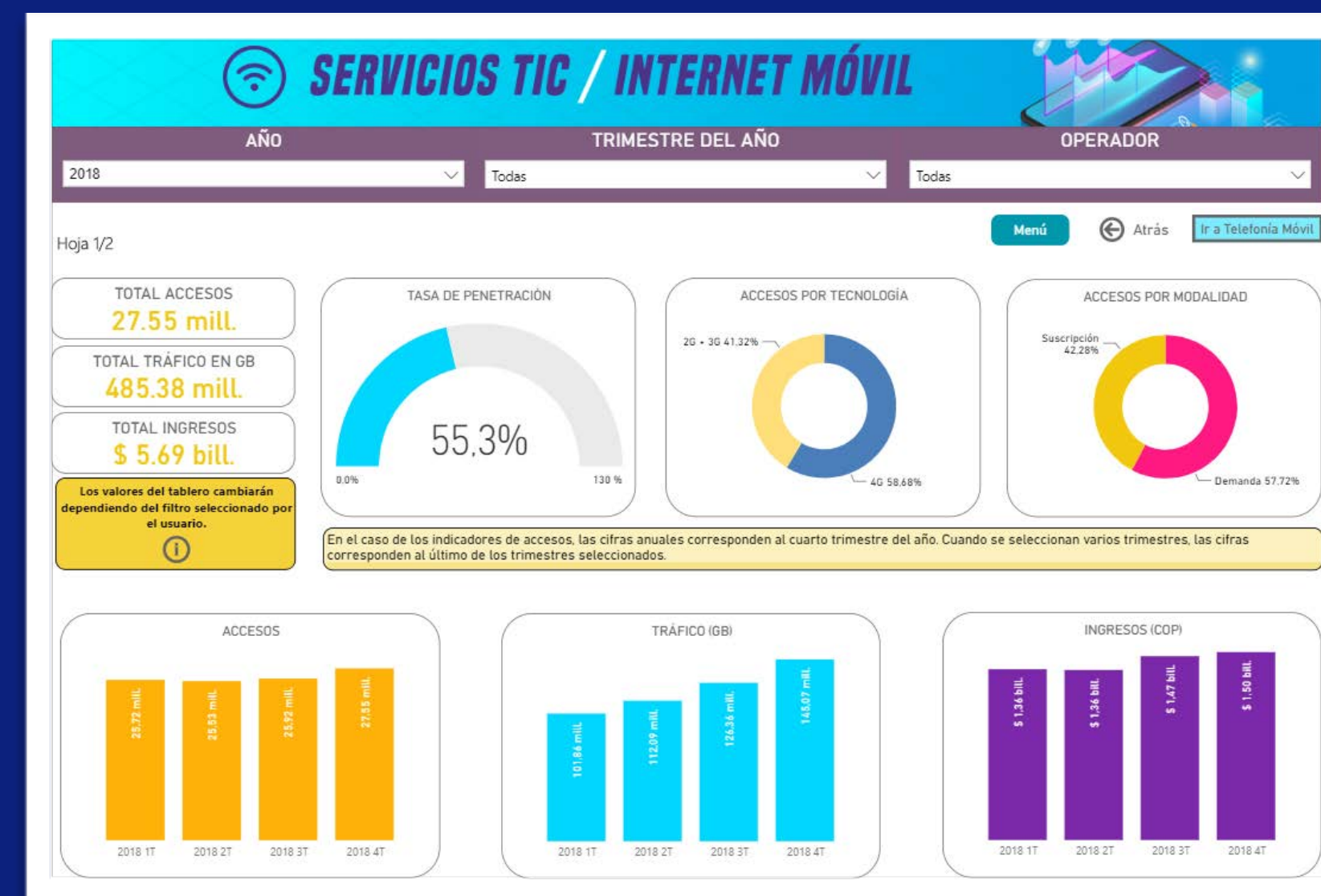
- Existen las condiciones regulatorias que favorecen la migración tales como flexibilización en calidad, compartición infraestructura y RAN.

# REPORTE DE INDUSTRIA DE LOS SECTORES TIC Y POSTAL 2018



El reporte de 2018 contó con una versión interactiva, la cual está disponible en la plataforma de intercambio de datos de la entidad Postdata.

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.



# MERCADOS DE DOS O MÁS LADOS

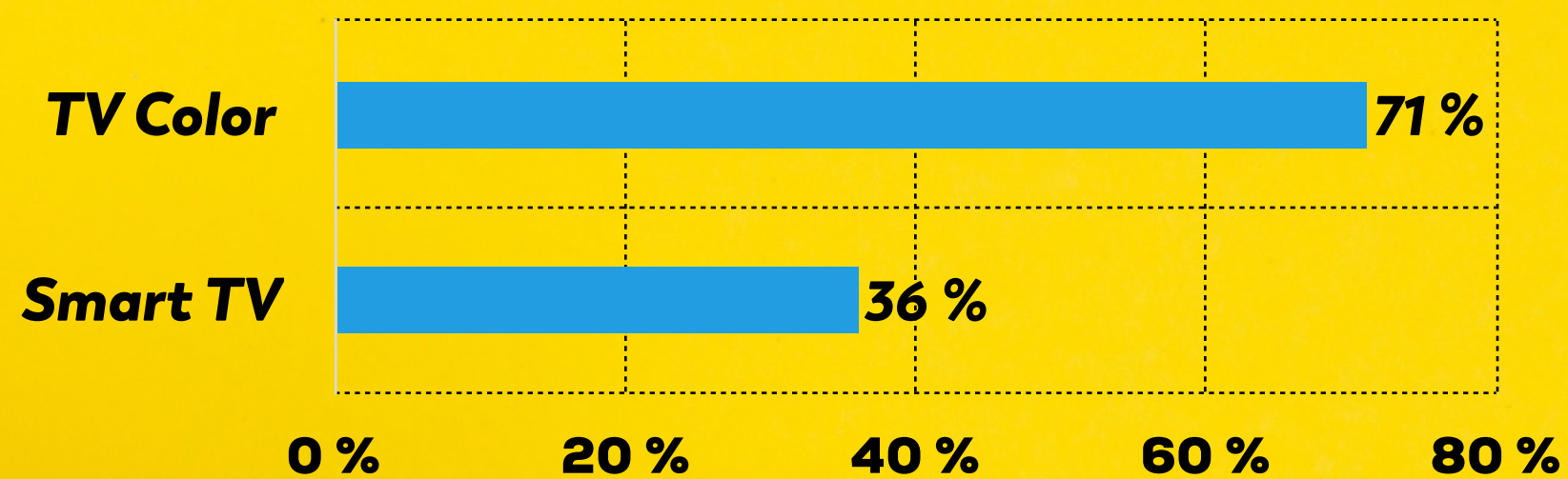


El estudio presenta herramientas para analizar la nueva realidad en los mercados de dos o más lados apalancados por las plataformas colaborativas.

# ESTUDIO SERVICIOS OTT AÑO 2019

## HÁBITOS DE USO AUDIOVISUAL EN COLOMBIA

### Tenencia de TV

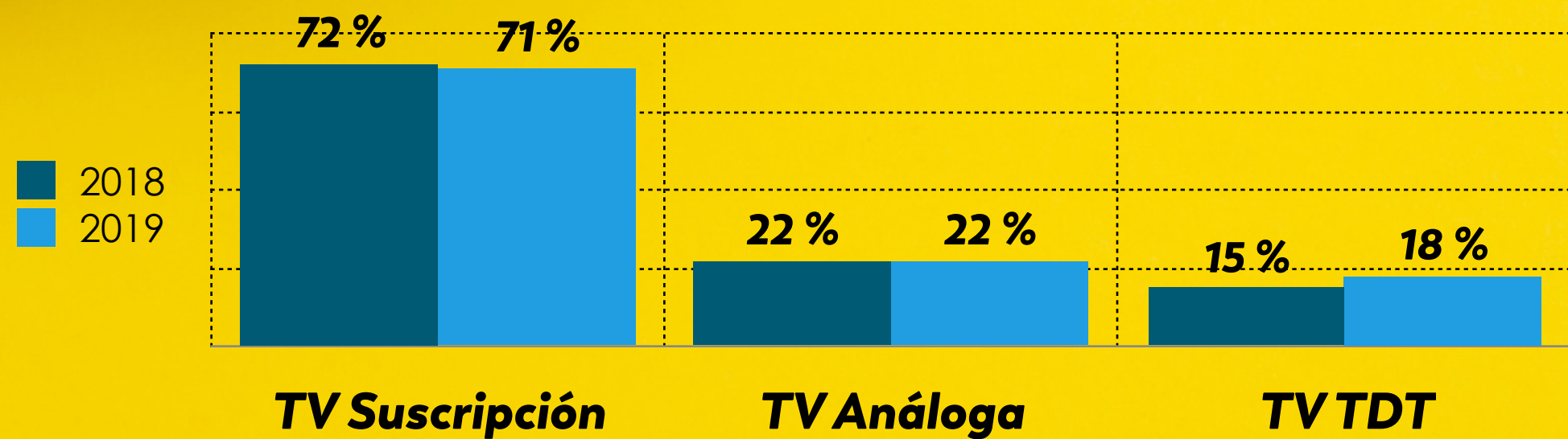


Fuente: CRC/Yanhaas



### TV tradicional

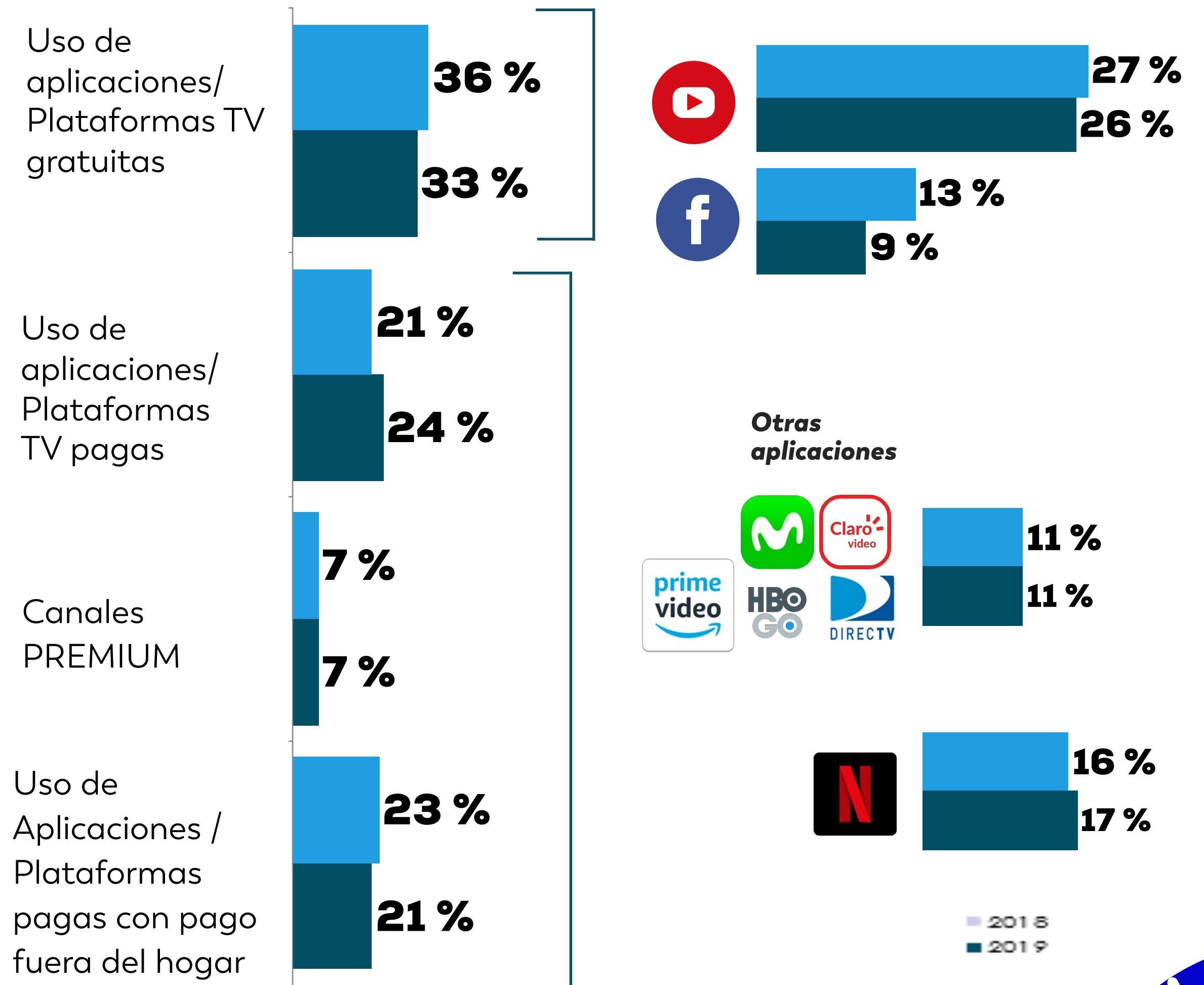
Servicio de Televisión con el que cuenta el hogar



Los datos sobre uso de los distintos sistemas no son excluyentes entre sí

Fuente: CRC/Yanhaas

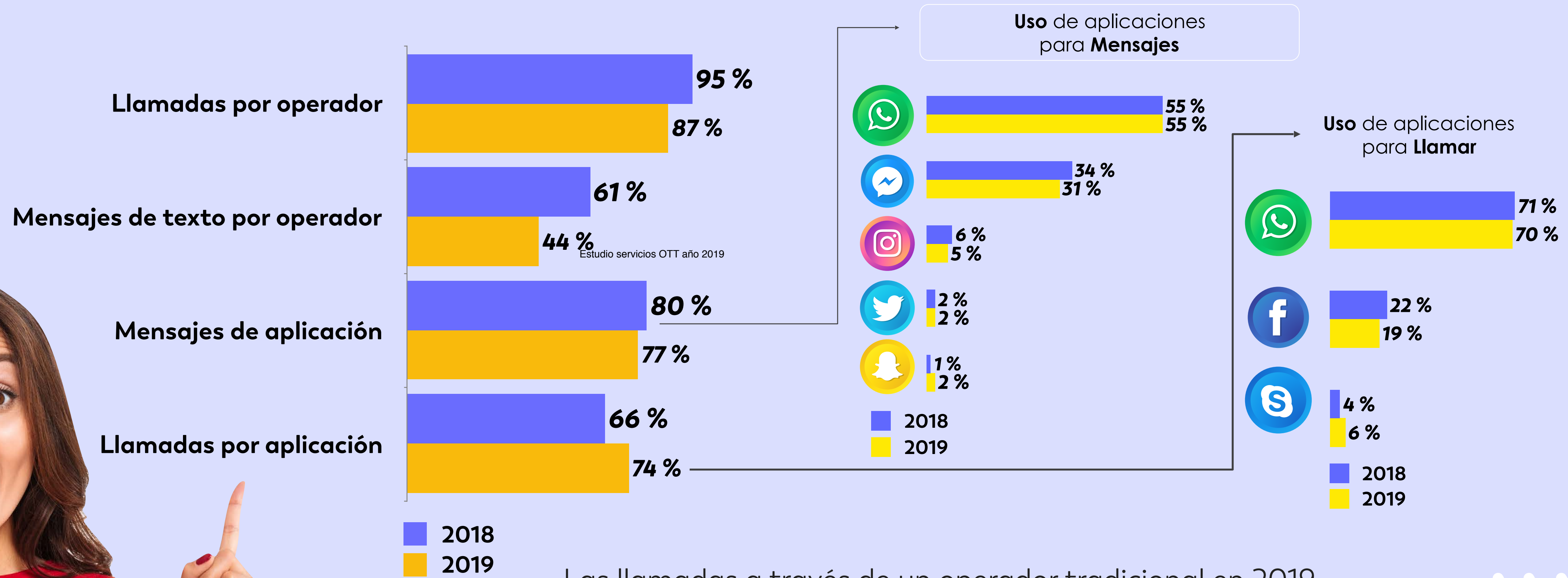
### Penetración de Servicios OTT



Fuente: CRC/Yanhaas

# ESTUDIO SERVICIOS OTT AÑO 2019

## SERVICIOS DE VOZ MÓVIL

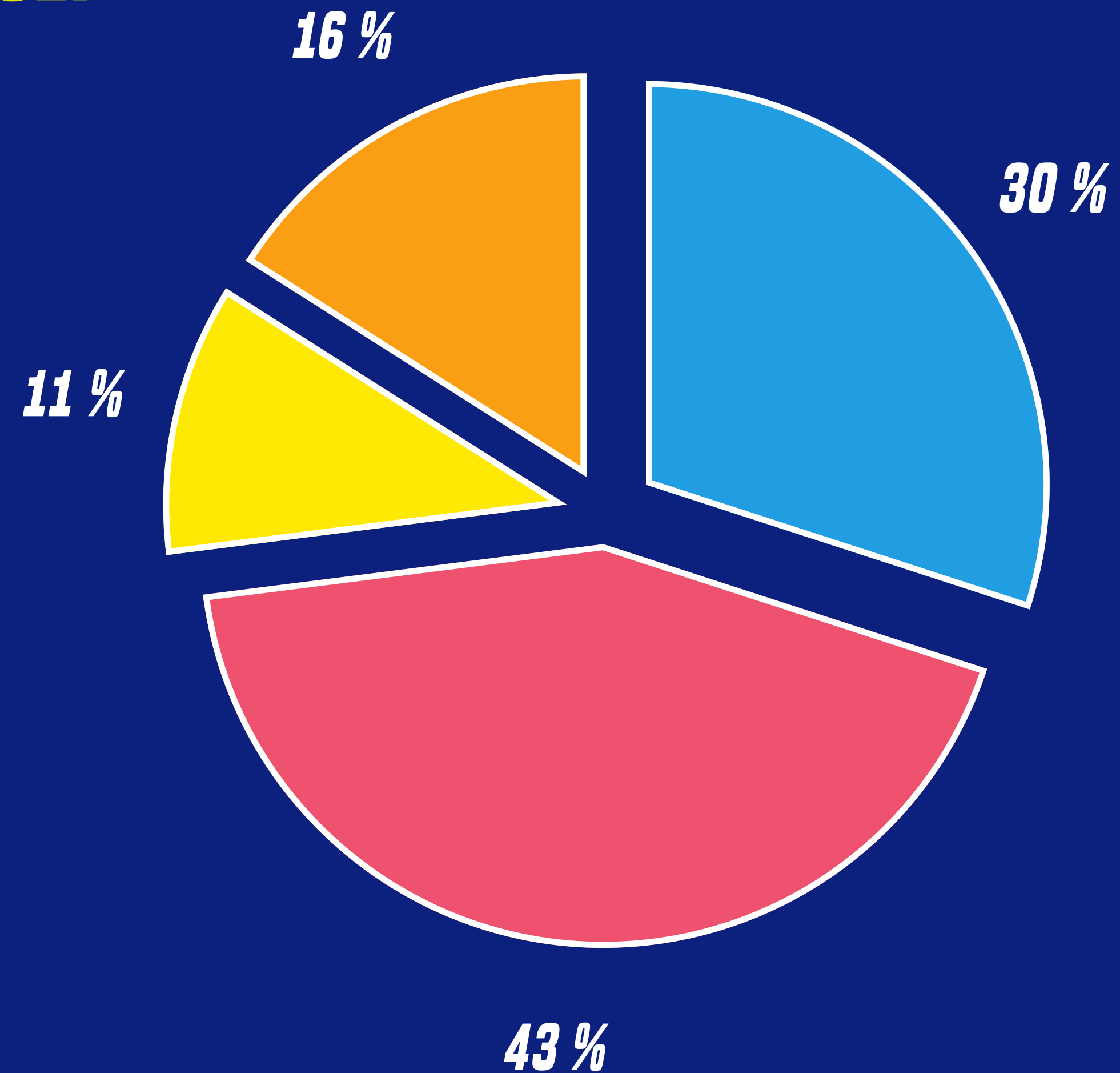


Las llamadas a través de un operador tradicional en 2019 disminuyeron 8pp con respecto a 2018. En esa misma línea, se tiene una mayor penetración de las aplicaciones para llamadas de voz. WhatsApp se consolida como la aplicación líder en mensajería y voz en línea, seguida por Facebook y Skype.



# ESTUDIO SERVICIOS OTT AÑO 2019

Tenencia de aplicaciones OTT más usadas para mensajería




- SIN SMARTPHONE
- USAN APP PARA MENSAJES Y DEJAN DE USAR SMS
- USAN APP PARA MENSAJES Y NO DEJAN DE USAR SMS
- NO USAN APP PARA MENSAJES

# ESTUDIO DE LA INDUSTRIA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES EN COLOMBIA

**El estudio incluirá los siguientes aspectos:**

- Niveles de concentración de propiedad de los medios
- Dinámicas en torno a la generación y difusión de contenidos
- Nuevos agentes de la industria
- Producción, agregación y difusión de contenidos en TV abierta, cerrada y plataformas SVOD
- Evaluación del pluralismo informativo
- Independencia de los medios de comunicación públicos.



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

***El estudio incluirá los  
siguientes aspectos:***

- **Caracterización de la audiencia infantil y adolescente**
- **Oferta de contenidos en la TV colombiana y otras plataformas (pagas o gratuitas) para niños y adolescentes entre los 6 y 17 años**
- **Hábitos de uso de medios y plataformas, y de consumo de contenidos**
- **Tendencias de prosumo**
- **Actitudes de padres y cuidadores frente a la programación que consumen niños y adolescentes**



## ***Sandbox Regulatorio***

- **Incluimos mecanismos alternativos de regulación**
- **Con el propósito de fomentar la innovación definimos las condiciones y reglas que se tendrán en cuenta dentro del Sandbox regulatorio**
- **Lideramos el primer Sandbox Regulatorio en comunicaciones en el mundo**



## **PEDAGOGÍA DEL ESTATUTO DE LA OPOSICIÓN EN MATERIA DE ACCESO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

- Herramienta pedagógica para difundir y explicar los derechos de acceso a los medios de comunicación del servicio de televisión contemplados en el Estatuto de la Oposición, decretos reglamentarios y demás normatividad vigente
- Es una guía dirigida a organizaciones políticas, operadores del servicio de televisión, canales de televisión, entidades garantes del Estatuto de la Oposición, academia y expertos y ciudadanía en general .



# **PLURALISMO INFORMATIVO**



# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PLURALISMO INFORMATIVO

• **Recomendaciones y espacios de reflexión para que los medios tradicionales y emergentes adquieran instrumentos conceptuales y prácticos que les permitan evaluar y planear sus contenidos en aras de hacerlos plurales, imparciales, libres y democráticos**





## **MODELO DE VIGILANCIA Y CONTROL CON ENFOQUE PREVENTIVO**

La finalidad del proyecto es crear un modelo basado en la orientación y el acompañamiento a los operadores y a los concesionarios del servicio de TV para prevenir su incumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias en materia de contenidos



**¿QUÉ  
ESTAMOS  
HACIENDO?**

# PILARES DE MEJORA REGULATORIA

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



# LO QUE ESTAMOS HACIENDO EN MATERIA DE COMUNICACIONES

1

## BIENESTAR SOCIAL

- Digitalización Régimen de protección de los usuarios
- Medidas de localización de menores de edad
- Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

2

## CALIDAD

- Revisión de indicadores de calidad para el servicio de TV abierta
- Revisión de las metodologías para la medición de parámetros de calidad de servicios móviles y fijos



# LO QUE ESTAMOS HACIENDO EN MATERIA DE COMUNICACIONES

3

## COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO

- Portabilidad Numérica Móvil ★
- Revisión de las condiciones de Roaming Automático Nacional
- Revisión de los criterios para la prestación del Servicio Postal Universal
- Mercado de giros postales para promover la apropiación y el comercio electrónico
- Revisión del Régimen de Reportes de Información
- Estudio de las condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G ★
- Observatorio de Inversión en el sector TIC
- Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones ★

4

## INNOVACIÓN

- Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones ★
- Plataforma de intercambio de datos de la CRC
- Implementación de tecnologías emergentes para la Transformación Digital ★

# LO QUE ESTAMOS HACIENDO EN MATERIA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

**Talleres  
audiovisuales de  
pluralismo**

**1**

**Evaluar las formas de  
consumo de los niños  
niñas y adolescentes**

**2**

**Observaciones  
sistemáticas de  
contenidos**

**4**

**Procesos  
sancionatorios  
heredados de la ANTV**

**3**

## **Estrategia y Gobierno**

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

## **Servicios Tecnológicos**

- Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas - Computación en la Nube
- Transición de IPV4 a IPV6

## **Seguridad y privacidad de la información**

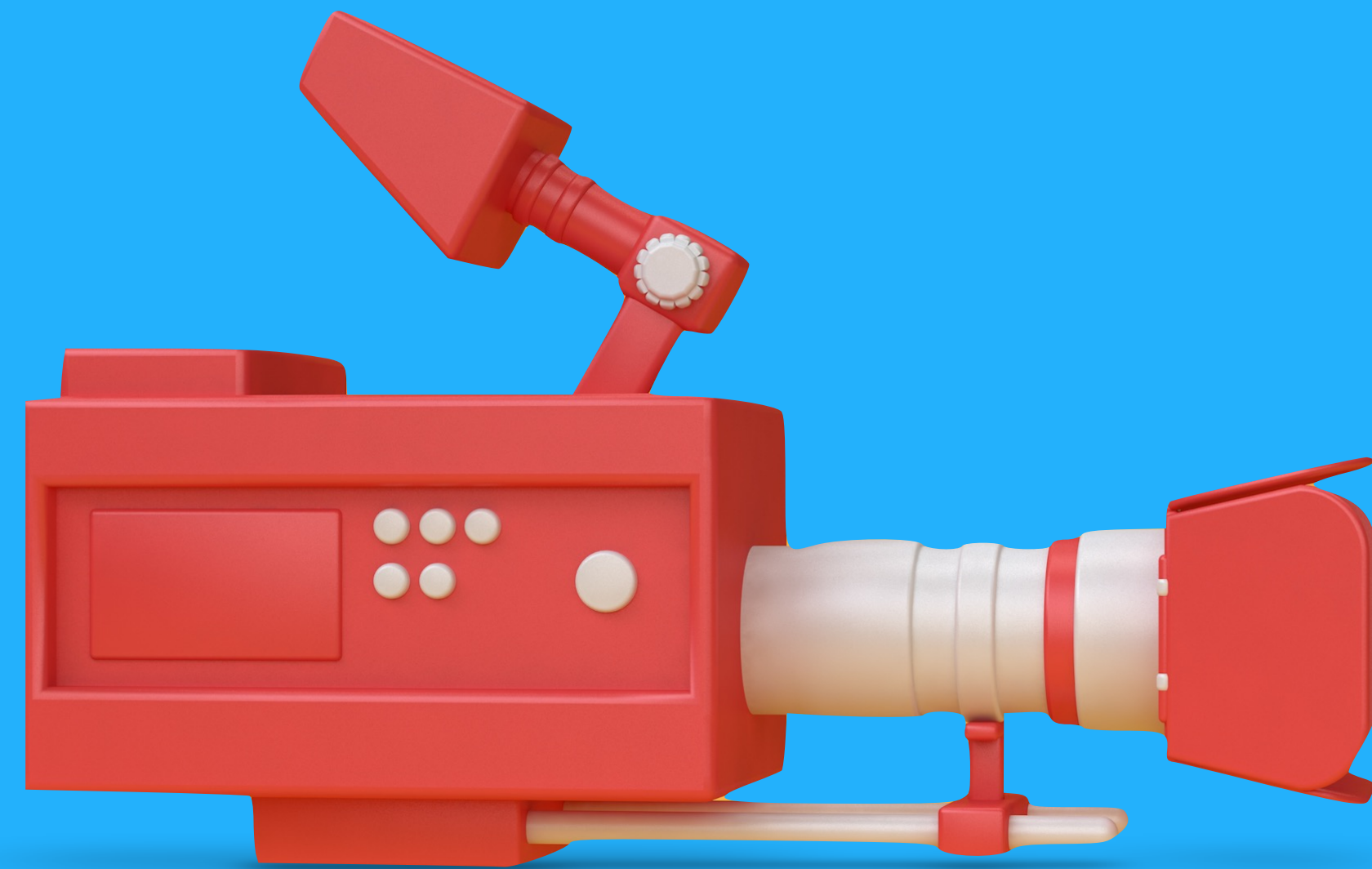
- Proyecto de Activos y Riesgos de la Información CRC
- Plan Estratégico de Seguridad Digital y de la Información

## **Sistemas de Información**

- Nuevo Sistemas de Trámites CRC
- Nuevos Sistema de Contribuciones
- Interoperabilidad



**REGULACIÓN**  
DE LA CRC EN MEDIO DEL  
**COVID-19**



# ***MEDIDAS SOBRE CONTENIDOS AUDIOVISUALES***



**MECANISMOS DE  
COMUNICACIÓN**



**GARANTIZAMOS LA ATENCIÓN DE LAS  
NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE  
COMUNICACIONES, TV Y POSTAL**

**GARANTIZAMOS  
EL ACCESO A  
INTERNET**





**REGLAS  
TRANSITORIAS DE  
FACTURACION**



**MEDIDAS  
TRANSITORIAS EN EL  
RÉGIMEN DE CALIDAD**

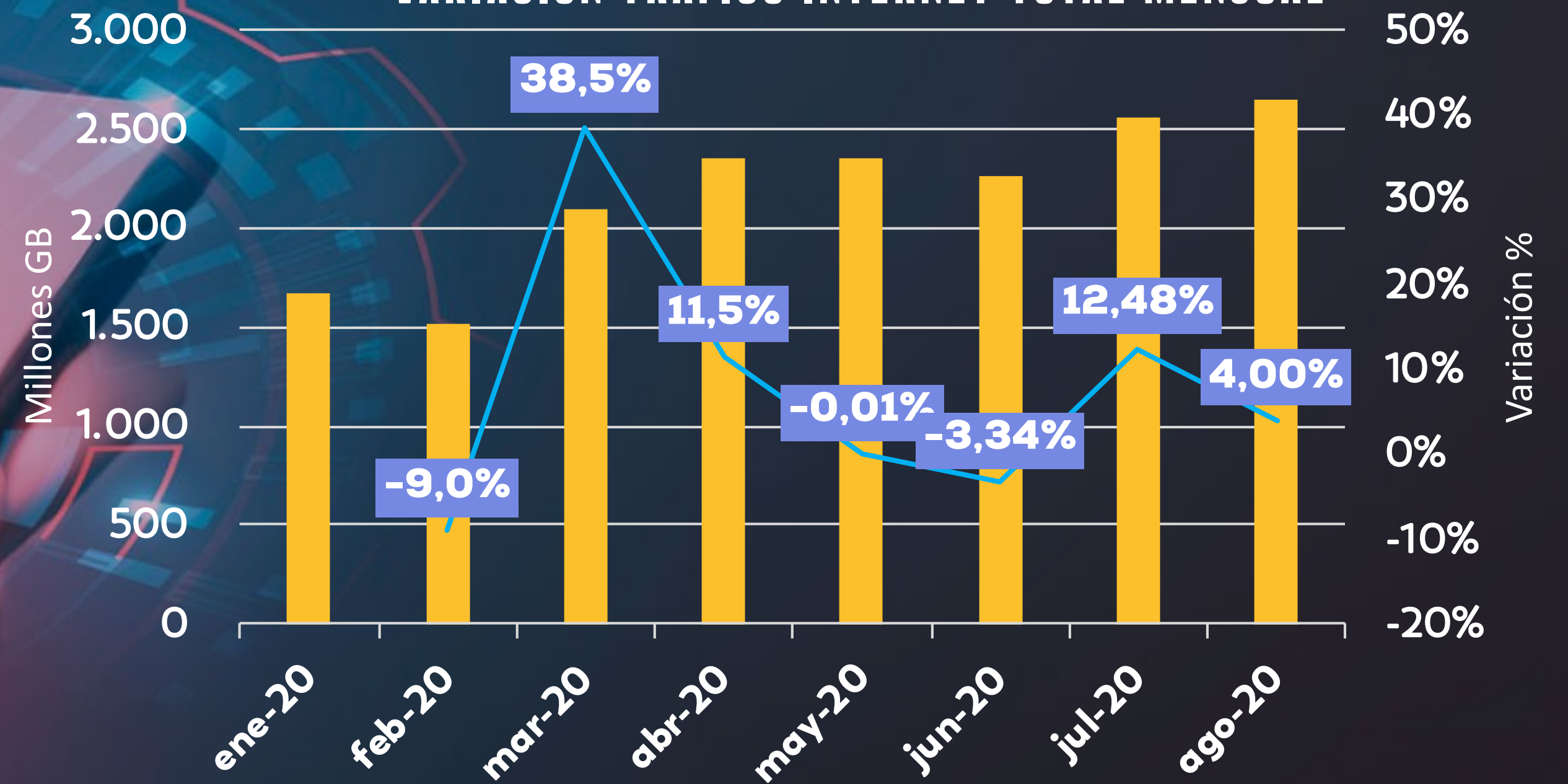


# **MEDIDAS PARA LOS SERVICIOS POSTALES**

# REPORTE DE TRÁFICO DE INTERNET

## CRECIMIENTO MENSUAL DEL TRÁFICO TOTAL

VARIACIÓN TRÁFICO INTERNET TOTAL MENSUAL

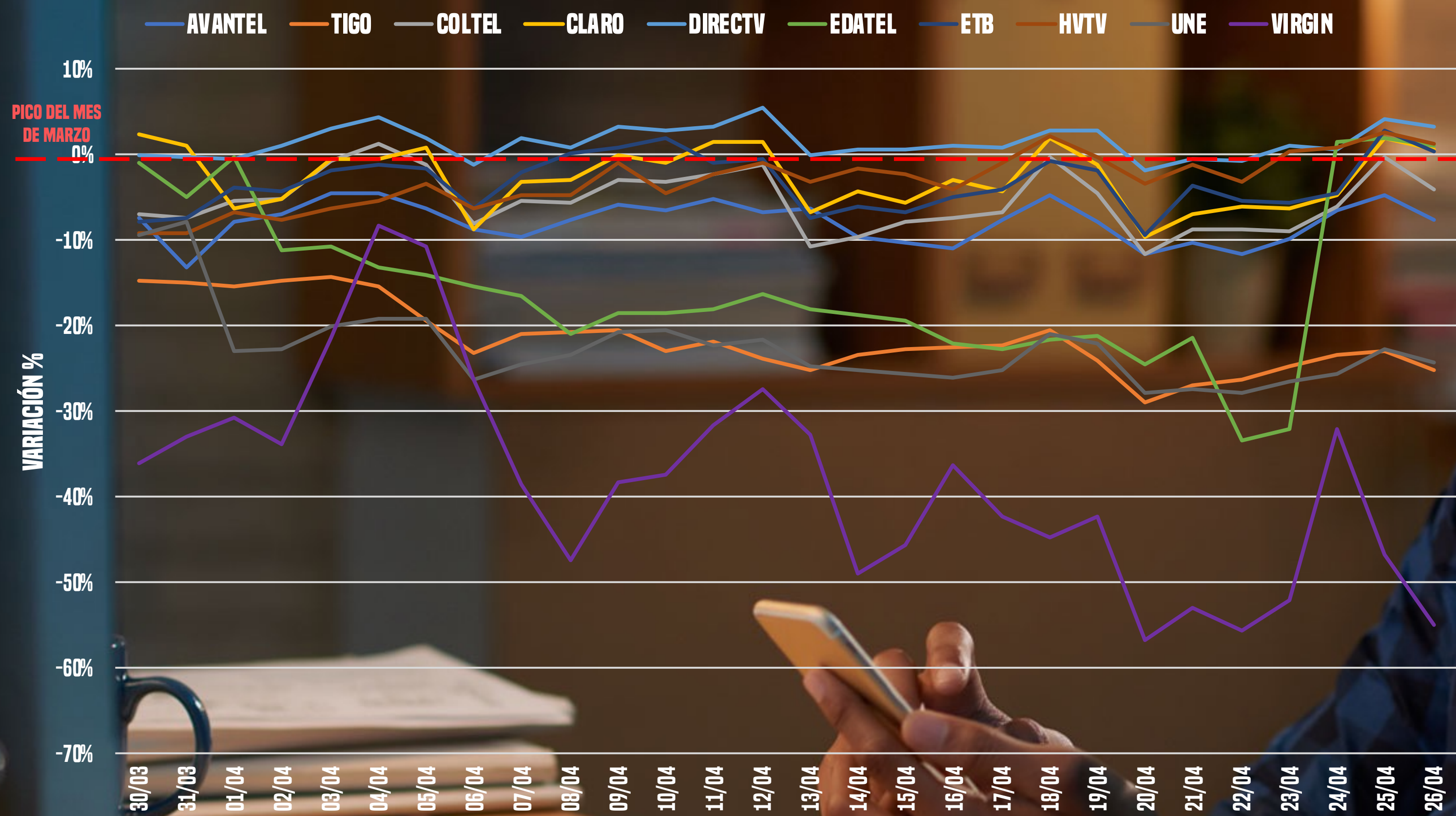


- El tráfico del mes de agosto presentó un crecimiento de 4% respecto a julio. Este último había presentado un crecimiento del 12,48% con respecto a junio.
- La variación positiva del mes de agosto en términos absolutos fue de 102 Millones de GB.

Nota: \*No se tiene en cuenta en la sumatoria del tráfico total diario lo registrado por Edatel y Tigo, toda vez que lo reportado por UNE los incluye. Así mismo, se descuenta el tráfico total de Virgin que es suministrado por Coltel ya que el total diario de este último lo incluye.

\*La tabla de crecimiento mensual se ajusta con la información del EMCALI del 31 de Julio.

# CRECIMIENTO DEL TRÁFICO EN LA HORA PICO DE ABRIL (RESPECTO DEL PICO DE MARZO)



REPORTE DE TRÁFICO DE INTERNET

# ¿CUÁL ES LA HORA DEL DÍA EN LA QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR TRÁFICO A PARTIR DEL 30 DE MARZO?

PROVEEDOR	12:00	13:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
AVANTEL											
CLARO											
DIRECTV											
EDATEL											
EMCALI											
ETB											
HVTV											
MOVISTAR											
TIGO											
UNE											
VIRGIN											

En términos generales, la franja de mayor consumo se mantiene entre las 6:00pm y las 10:00pm. Por lo tanto, a pesar de las actividades laborales y académicas, la hora de máximo estrés de la red permanece en el horario prime de entretenimiento.

Sin embargo, para algunos días de junio, julio y agosto, VIRGIN sigue presentando sus horas pico alrededor de las 12:00pm y 2:00pm.

**EL ROL DE  
LA CRC EN EL  
ECOSISTEMA**

***Acompañamos la  
Política Pública***

***Maximizamos el  
bienestar social***

***Promovemos la  
inversión del sector***

***Fomentamos la  
competencia***





**LA CRC TE  
CUMPLE**  
RENDICIÓN DE CUENTAS  
VIGENCIA **2019**

WWW.CRCCOM.GOV.CO