

INFORME ^{DE} DIRECCION

• FEBRERO 2024 A ENERO 2025 •

LINA MARÍA DUQUE
DEL VECCHIO
DIRECTORA EJECUTIVA



CRC

COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES

• INFORME DE DIRECCIÓN •



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol



INFORME ^{DE} DIRECCIÓN

Febrero de 2024 a Enero de 2025

Directora Ejecutiva

Lina María Duque Del Vecchio

Comisionados de Comunicaciones

Claudia Ximena Bustamante Osorio

Felipe Augusto Díaz Suaza

Comisionados de Contenidos Audiovisuales

Andrea Beatriz Eugenia Muñoz Gómez

Mauricio Vera Sánchez

Sadi Alfonso Contreras Fuset

Coordinadores

Zoila Consuelo Vargas Mesa – Coordinadora Ejecutiva

Miguel Andrés Durán Dajud – Coordinador de Analítica de Datos

Diana Paola Morales Mora – Coordinadora de Prospectiva Estratégica

Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio

Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Gestión Jurídica

Sandra Patricia Villabona Duque – Coordinadora de Planeación y Gestión

Mariana Sarmiento Argüello – Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Diana Gissela Wilches Torres – Coordinadora de Gestión Administrativa y Financiera

Ingrid Picón Carrascal – Coordinadora de Tecnologías y Sistemas de Información

Ricardo Ramírez Hernández – Coordinador de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria

Juan Pablo Hernández Marcenaro – Coordinador de Implementación Regulatoria e Innovación



**FORMATO ÚNICO
ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)**

DATOS GENERALES

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

B. CARGO

DIRECTORA EJECUTIVA

C. ENTIDAD

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–

D. CIUDAD Y FECHA

Bogotá D.C., 21 de febrero de 2025

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR

1 de febrero de 2024

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

INFORME DE GESTIÓN COMO DIRECTORA EJECUTIVA DE LA CRC

G. FECHA DE RETIRO COMO DIRECTOR EJECUTIVO

31 de enero de 2025

Tabla de contenido_

PRESENTACIÓN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	16
1. PROCESO – PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD.....	17
1.1. Qué hace la CRC/Quiénes Somos	17
1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025	17
1.2.1. Misión	18
1.2.2. Visión	18
1.2.3. Propósito Superior	18
1.3. Resultados de Indicadores	19
1.3.1. Indicadores Estratégicos	19
1.3.2. Indicadores de Gestión	20
1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad	21
2. PROCESO MISIONAL.....	22
2.1. ACCIONES REGULATORIAS	23
2.1.1. Mercados y Competencia.....	23
2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias	37
2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria	44
2.1.4. Gestión de Grupos de valor.....	54
2.1.5. Fortalecimiento institucional	56
2.1.6. Retos en materia regulatoria y competencia	57
2.2. RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR	57
2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital	57
2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites.....	58
2.2.3. Gestión respecto de la Actividad legislativa. Congreso de la República	61
2.2.4. Gestión Nacional e Internacional	61
2.2.5. Relaciones con Grupos de Valor.....	62
2.2.6. Logros.....	63
2.2.7. Retos.....	67
2.3. GESTIÓN JURÍDICA	68

2.3.1. Defensa judicial.....	68
2.3.1.1. Logros	69
2.3.1.2. Retos	70
2.3.2. Imposición de servidumbres, solución de controversias y autorizaciones de desconexión en las relaciones de acceso, uso e interconexión	71
2.3.2.1. Logros	71
2.3.2.2. Retos	72
2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.....	73
2.3.3.1. Logros	73
2.3.3.2. Retos	73
2.3.4. Aprobación de Ofertas Básicas de Interconexión y validación de Ofertas Básicas de Acceso	74
2.3.4.1 Logros.....	74
2.3.4.2 Retos.....	74
2.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	75
2.4.1. Aulas de Innovación	75
2.4.2. Aula CRC	78
2.4.3. Logros.....	79
2.4.4. Retos.....	79
2.5. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS	79
2.5.1. Retos.....	82
3. PROCESOS DE APOYO.....	83
3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	83
3.1.1. Gobierno Digital	84
3.1.2. Seguridad Digital.....	86
3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica	88
3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información	91
3.1.5. Logros.....	95
3.1.6. Retos.....	95
3.2. FORTALECIMIENTO DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA CRC	95

3.2.1. Logros.....	97
3.2.2. Retos.....	97
3.3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	98
3.3.1. Logros.....	99
3.3.2. Retos.....	100
3.4. GESTIÓN FINANCIERA.....	100
3.4.1. Gestión de Ingresos CRC 2024.....	100
3.4.2. Gestión de Ingresos CRC 2025.....	102
3.4.3. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2024.....	102
3.4.4. Presupuesto y ejecución presupuestal 2025.....	106
3.4.5. Contabilidad (Estados Financieros a 30/09/2024).....	107
3.4.6. Propiedad, Planta y Equipo.....	108
3.4.7. Austeridad del gasto.....	110
3.4.8. Logros.....	110
3.4.9. Retos.....	111
3.5. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	111
3.5.1. Estado actual – Contratación 1 de febrero 2024 – 31 de enero de 2025.....	111
3.5.2. Logros.....	113
3.5.3. Retos.....	113
4. PROCESOS DE EVALUACIÓN.....	114
4.1. Gestión del Riesgo.....	114
4.2. Planes de Mejoramiento.....	114
4.3. Auditoría de cumplimiento realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2023.....	115
4.4. Reglamentos y Manuales.....	116

Índice de Tablas

Tabla 1. Seguimiento Indicadores de Gestión 2024	20
Tabla 2. Resultados Plan de Acción CRC 2024.....	21
Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta febrero de 2024 a enero de 2025	60
Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites.....	60
Tabla 5. Crecimiento de usuarios en redes sociales	64
Tabla 6. Actos administrativos expedidos.....	71
Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2024	72
Tabla 8. Total de recursos publicados en Postdata según tipo	81
Tabla 9. Planta de personal de la CRC	96
Tabla 10. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de enero de 2025	96
Tabla 11. Presupuesto apropiado 2024.....	102
Tabla 12. Desagregación presupuestal 2024	103
Tabla 13. Ejecución presupuestal 2024.....	104
Tabla 14. Presupuesto apropiado 2025.....	106
Tabla 15. Ejecución presupuestal al 31 de enero de 2025.....	107
Tabla 16. Estado de los recursos financieros a 30 de septiembre de 2024	108
Tabla 17. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 30 de noviembre de 2024.....	109
Tabla 18. Distribución de recursos por modalidad de contratación.....	111
Tabla 19. Seguimiento a Planes de Mejoramiento CRC a 31 de enero de 2025	115

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control	69
Gráfica 2. Tasa de éxito acumulada/año corrido	70
Gráfica 3. Tableros interactivos para consulta de datos	80
Gráfica 4. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2024	83
Gráfica 5. Presupuesto de inversión 2025	84
Gráfica 6. Política de Gobierno Digital.....	85
Gráfica 7. Comportamiento del indicador	86
Gráfica 8. Política de Seguridad Digital	87
Gráfica 9. Comportamiento del indicador	88
Gráfica 10. Categoría y Estado de los Reportes del SOC	90
Gráfica 11. Categoría y Estado de los Reportes del NOC	90
Gráfica 12. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación	112

Índice de Imágenes

Imagen 1. Plan Estratégico Institucional CRC.....	18
Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos	19
Imagen 3. Piezas Audiovisuales	65

Imagen 4. Piezas gráficas	65
Imagen 5. Aulas de innovación 2024	76
Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2023.....	82
Imagen 7. Gestión del Talento Humano.....	98
Imagen 8. Espacios CRC.....	99

Anexos

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión.....	117
Anexo 2. Procesos judiciales activos	120
Anexo 3. Decisiones proferidas en primera instancia de Solución de Controversias	125
Anexo 4. Decisiones proferidas en primera instancia de solicitud de autorización de desconexión de relaciones de acceso, uso e interconexión.....	127
Anexo 5. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de decisiones que tramitan las solicitudes de autorización de desconexión de relaciones de acceso, uso e interconexión.....	129
Anexo 6. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de Solución de Controversias	130
Anexo 7. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones	131
Anexo 8. Actos administrativos expedidos – Ofertas Básicas de Interconexión - OBI	135
Anexo 9. Reglamentos y Manuales	136

PRESENTACIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, en el marco de las funciones asignadas por la Ley¹, ha venido implementando acciones en las diferentes dimensiones de Mejora Regulatoria, tomando recomendaciones, principios y herramientas que otros reguladores de la región y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) han dispuesto, lo que le ha permitido posicionarse como una Entidad referente a nivel nacional e internacional.

Durante mi periodo como Directora Ejecutiva la CRC adelantó diferentes proyectos y actividades que, de conformidad con las competencias señaladas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, buscaron promover la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, e incentivar la construcción de un mercado competitivo con el fin de que la prestación de los servicios regulados sea económicamente eficiente y que refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, todo esto con el fin último de generar condiciones para que los usuarios, tengan más y mejores servicios de comunicaciones y propender por el bienestar social.

Dentro del presente informe de gestión, se expone a manera de contexto la conformación y funciones de las dos sesiones que constituyen las instancias que deciden los asuntos a cargo de la CRC, así como los proyectos y actividades planeados y ejecutados en el marco de cada uno de los pilares estratégicos de las Agendas Regulatorias definidas para el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2024 al 31 de enero de 2025, así como las actividades desarrolladas en la gestión administrativa en materia de ingresos, ejecución presupuestal y gestión contractual.

En el marco de sus funciones y de la política de mejora regulatoria incorporada a los procesos de la entidad, se ejecutó la Agenda Regulatoria para el periodo 2024 - 2025 y se diseñó y aprobó la misma para el periodo 2025 - 2026, como la principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. Ambas agendas han sido producto de un ejercicio participativo con los diferentes grupos de valor, contando con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y reflejando la planificación de la política regulatoria.

En este marco, el presente informe registra los logros de la Entidad durante mi periodo como Directora Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en el que es importante resaltar en primer lugar que la entidad ejecutó el 95% de los hitos de los proyectos planteados

¹ De conformidad con las Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establecidas en el artículo 19 de la Ley la Ley 1978 de 2019 "Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones"; artículo 309 acceso a las TIC y despliegue de la infraestructura de la Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad." y; lo dispuesto en la Ley 2108 de 2021 "Ley de internet como servicio público esencial y universal" o "por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

para la vigencia 2024 – 2025. Esta agenda abarcaba 34 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias, los cuales se distribuyen en los cinco pilares estratégicos de la Entidad, encaminadas a asegurar que el marco regulatorio responda a las diferentes necesidades de los grupos de valor e interés (usuarios, industria, entidades del estado, academia, entre otros). Para su elaboración, la Comisión tomó en cuenta los análisis de coyuntura económica del país, así como los desarrollos y tendencias previstos para los sectores TIC, postal y audiovisual.

En relación con la Agenda aprobada para la vigencia 2025 - 2026, esta incluye 33 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias, de las mismas se identifican para la vigencia 2025, 31 hitos a desarrollar en el marco de 24 iniciativas distribuidas por pilar estratégico. En el mes de octubre de 2024, al identificar nuevos proyectos y requerir el ajuste de la ejecución de algunos en curso, la entidad adelantó una modificación de la Agenda Regulatoria 2024 – 2025, la cual incorporó tres nuevos proyectos, informó sobre el estado de siete proyectos objeto de modificación de plazos y alcances de los mismos, así como la eliminación de un proyecto que por criterios de eficiencia de los recursos y análisis requeridos, sería incorporado dentro de otra iniciativa.

Cada uno de los proyectos e iniciativas propuestos en el marco de los pilares estratégicos de la entidad, contemplan la necesidad de continuar con los esfuerzos y avanzar, a partir de los resultados sectoriales, en torno a la promoción de la competencia en un mercado dinámico que derive en beneficios para los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como en el fortalecimiento del pluralismo informativo. De igual manera, los proyectos han sido ejecutados y seguirán alineados con la estrategia del Gobierno Nacional de fomentar la conectividad a lo largo y ancho del territorio nacional, a fin de contribuir con el cierre de la brecha digital, la innovación y la transformación digital del sector, buscando promover un Gobierno Digital abierto y transparente, así como avanzar hacia una Economía Digital, promoviendo la consolidación de la industria TIC nacional como motor de crecimiento, empleo y desarrollo para el país.

En este marco es importante resaltar algunas iniciativas, tales como la revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles, mediante la cual se adoptó un paquete de medidas que buscan dinamizar la competencia en el mercado de “Servicios Móviles”, que abarca la prestación de servicios de voz móvil (llamadas), SMS (mensajes de texto) e Internet móvil (Datos) de manera empaquetada, así como también contempla diferentes disposiciones que responden a la problemática asociada a la ausencia de competencia efectiva en este mercado en los ejes de protección de los derechos de los usuarios, uso eficiente de infraestructura activa y pasiva y ajuste o mejora de la regulación vigente, lo que contribuye a la generación de mejores condiciones para la inversión en el sector, impulsando a su vez una mayor competencia en el mercado de servicios móviles en beneficio de los usuarios de estos servicios a lo largo del país, con especial énfasis en zonas apartadas.

En el pilar estratégico de mercados y competencia, se destaca el inicio de la operación de la nueva plataforma del Registro de Números Excluidos que, de acuerdo con la Ley 2300 de 2023, conocida

como la Ley “Dejen de Fregar”, pretende limitar el envío de contenidos con fines comerciales y publicitarios a través de diferentes canales de contacto, por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios, lo anterior permite a los usuarios realizar la inscripción de su número de teléfono móvil para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales.

Igualmente, resulta relevante mencionar los resultados obtenidos en el proyecto regulatorio de “Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación” con el que se establecieron un paquete de medidas en materia de calidad del servicio de Internet móvil 4G que buscan seguir impulsando la mejora del servicio que reciben los usuarios en todo el territorio nacional y que representan un gran avance en el camino hacia el cierre de la brecha digital en Colombia, lo cual promueve la equidad digital y fomenta la competencia en el mercado de telecomunicaciones, impulsando la mejora significativa de la calidad del servicio de Internet móvil en tecnología 4G, especialmente en 802 municipios de Colombia.

Por otro lado, y con el objetivo de fortalecer el mercado de envíos postales masivos en Colombia, se desarrolló el proyecto “Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos”, estableciendo el régimen de libertad tarifaria en el mercado para los envíos masivos postales y su interconexión entre operadores a partir del primero de enero de 2026 en busca de balancear las condiciones de competencia en el mercado, fomentar la innovación del sector postal e incentivar a las empresas a ser más eficientes en sus procesos.

En un esfuerzo por mejorar la transparencia y empoderar a los consumidores, se lanzó la plataforma “Yo mido la calidad”, herramienta que permite la visualización interactiva al proporcionar al usuario datos detallados sobre la calidad del servicio de internet móvil en Colombia. Esta plataforma está diseñada para ofrecer a los usuarios una visión clara y precisa del desempeño sobre las redes de acceso de los operadores que prestan el servicio de internet móvil en diferentes regiones del país, lo que permite a los usuarios comparar indicadores de calidad de los servicios de internet móvil proporcionados por Claro, Movistar, Tigo y Wom, basándose en mediciones de crowdsourcing realizadas directamente desde sus dispositivos móviles.

En cuanto a la revisión de proyectos regulatorios, se destaca el proyecto de “Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión”, con enfoque de simplificación, en el cual se actualizó un total de 99 artículos (27 eliminados y 72 modificados) con lo que se simplifican y aclaran las medidas regulatorias sobre programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión, bajo la premisa de que una televisión con menos cargas regulatorias se hace más viable y, en consecuencia, puede ofrecer una mejor programación a sus audiencias.

Ahora bien, respecto a estudios, se desarrollaron y publicaron diferentes documentos como insumo para el ejercicio propio de las funciones de la entidad, entre los cuales están: i. *El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia – 2023*, ii. *El monitoreo de tendencias tecnológicas 2024*, el cual brinda un análisis detallado sobre las tendencias tecnológicas y regulatorias a nivel mundial en los sectores de tecnología, postal y audiovisual y; iii. *El Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2023*², el cual revela las cifras clave sobre el comportamiento de los servicios durante el año 2023 y ofrece una comparación anual en términos de ingresos, accesos, tráfico y penetración de los servicios que desempeñan un papel crucial en la reactivación económica y en la transformación digital del país³.

La CRC ha implementado mecanismos dentro de los procesos de la Entidad que permiten fortalecer su procedimiento interno de diseño y desarrollo de la regulación, aportando mayor transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad para mejorar la calidad de la regulación expedida con la aplicación de herramientas innovadoras en beneficio de los usuarios y la industria. Sin duda, la implementación de la Política de Mejora Regulatoria es de gran relevancia para la Comisión, entidad que fue por cuarta vez reconocido por el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco del concurso de buenas prácticas regulatorias en Colombia, otorgándole a la Entidad dos reconocimientos en el primer lugar así: en la categoría “Evaluación Ex Post”, en la categoría “Consulta Pública y Participación” con el proyecto Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva, y tres reconocimientos en segundo lugar así: en la categoría “Análisis de impacto normativo”, en la categoría “Simplificación administrativa e innovación regulatoria” y en la categoría “Inventario y depuración normativa”.

Por otro lado, y conscientes de la importancia del rol de la Comisión para promover el despliegue de la infraestructura, continuamos trabajando con las autoridades territoriales para la eliminación de barreras normativas que impiden el despliegue de la infraestructura TIC en ciudades y municipios. Como resultado de este trabajo, acreditamos municipios como libres de barreras para el despliegue de infraestructura, alcanzando un total de 840 certificaciones a enero de 2025.

Entre otras actividades misionales se resalta el fortalecimiento de la estrategia de datos abiertos de la CRC, la cual busca garantizar el acceso a la información pública de la Entidad, generando estrategias de apertura, el uso de datos con calidad, representados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado. Sobre esta estrategia de datos es importante destacar a enero de 2025:

² Disponible en <https://postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2023>

³ El mismo se presentó en un documento con los principales resultados, acompañado de una versión interactiva para facilitar la apropiación de la información por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de Gobierno.

La consolidación de la plataforma Postdata, a través de la publicación y actualización de 216 conjuntos de datos⁴ para consulta y descarga de los ciudadanos, de 39 tableros interactivos⁵, los cuales muestran de forma gráfica e interactiva los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales, y de 114 Data Flash⁶, con información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.

Así mismo, se implementaron las iniciativas de gestión de conocimiento e innovación denominadas "Aulas de Innovación" y "Aula CRC" los cuales son espacios para potenciar las habilidades digitales y la interacción con los agentes regulados, los entes territoriales y la ciudadanía.

A nivel interno y durante mi gestión al cierre de la vigencia fiscal 2024 la CRC obtuvo una ejecución presupuestal del 94% del total de los recursos apropiados por la Entidad, logrando ejecutar el 98% de los recursos de inversión y el 91% de los recursos asignados para funcionamiento.

De igual manera, durante el segundo semestre de 2024, se realizó la auditoría de seguimiento a la gestión de la Entidad, por parte de la Contraloría General de la República, obteniendo como resultado un cumplimiento conforme, lo que evidencia la efectiva ejecución de los recursos públicos asignados. En el marco de la política de transparencia y lucha contra la corrupción, la CRC adelantó todos los ejercicios de rendición de cuentas, informes, reportes y publicaciones con el objeto de brindar transparencia frente a sus grupos de valor y al sector garantizando así la participación en la toma de decisiones de la Entidad.

El 2024 fue un año de retos importantes para la Comisión, que incluyó un trabajo intenso con la industria y con la ciudadanía, así como exigió de la reformulación de procesos e implementación de herramientas de mejora regulatoria como elemento fundamental en el desarrollo de cada uno los proyectos mencionados anteriormente, promoviendo de esta forma propuestas y decisiones regulatorias eficientes las cuales construyen un ambiente propicio para la innovación, la inversión y al mismo tiempo para la protección de los derechos de la ciudadanía.

Al incorporar los cinco pilares de mejora regulatoria en el sistema de gestión y operación de la Entidad, la Comisión sigue comprometida en trabajar de forma constante para mejorar la eficacia, eficiencia y transparencias de sus medidas regulatorias, que promueva un ambiente de confianza entre los actores relevante de los sectores regulados.

Así mismo, la CRC obtuvo reconocimientos significativos en materia de regulación como fue el dado por la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), reconociendo a Colombia como el país

⁴ 19 nuevos entre febrero de 2024 y enero de 2025

⁵ 5 nuevos entre febrero de 2024 y enero de 2025

⁶ 20 nuevos entre febrero de 2024 y enero de 2025

líder en regulación digital en Latinoamérica y el décimo a nivel mundial, destacando el avance en marcos regulatorios que impulsan la transformación digital.

Adicionalmente, para efectos de articular aún más la gestión y operación de la CRC, durante el 2024 se realizaron revisiones y ajustes a la arquitectura organizacional de la Comisión, dando como resultado la reorganización de las responsabilidades a cargo de algunos de los Grupos Internos de Trabajo, buscando un enfoque de mayor prospectiva estratégica a la entidad, lo que nos permitirá ser mucho más eficientes, e innovadores.

Finalmente, la CRC consolida el liderazgo de Colombia en materia de regulación y fomenta la cooperación para un futuro digital más inclusivo, asumiendo la presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL). Además, ha sido seleccionada como regulador anfitrión del Foro Internacional de Reguladores y de la Conferencia Anual del International Institute of Communications (IIC), que se llevarán a cabo en octubre de 2025. Un honor para Colombia recibir a expertos de todo el mundo para debatir sobre el futuro de la regulación.

Todas las actividades desarrolladas, son sin duda alguna, producto del alto compromiso, el trabajo técnico y administrativo adelantado por cada uno de los miembros del equipo de trabajo de la Comisión que durante el periodo en el que me he desempeñado como Directora Ejecutiva, entregaron su profesionalismo, dedicación y conocimiento para poder darle hoy al sector y la ciudadanía estos logros y avances alcanzados por la Entidad durante el periodo de febrero de 2024 a enero de 2025.

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva CRC
Febrero 2024 – Enero 2025



INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión de la Dirección Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se elabora en el marco de lo establecido en la Ley 951 de 2005 por la cual “se crea el acta de informe de gestión”, la circular 011 de 2006 y las resoluciones 6289 de 2011 y 6445 de 2012 expedidas por la Contraloría General de la República y la directiva 06 de 2007 de la Procuraduría General de Nación, señalando los avances en la gestión misional, de recursos financieros, humanos y administrativos asignados para el ejercicio de sus funciones.

Así mismo, compila los logros y retos más significativos que alcanzó la Entidad para el periodo comprendido entre febrero de 2024 y enero de 2025. Este ha sido construido de acuerdo con los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional CRC 2021 - 2025, las Agendas Regulatorias 2024 – 2025 y 2025 – 2026, el Plan de Acción Institucional, los indicadores y la ejecución presupuestal; instrumentos que contienen las apuestas estratégicas y las metas a las que se comprometieron las distintas dependencias para la consecución de los objetivos y su misionalidad.

El contenido del informe se desarrolla por productos y servicios de acuerdo con la oferta institucional y enmarcados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su asociación con los objetivos institucionales. Así, el presente informe se encuentra dividido en 4 secciones: la primera denominada “**Procesos Estratégicos**” en la cual se detallan las apuestas estratégicas de la CRC, avances obtenidos en el Plan de Acción Institucional de la CRC para el 2024 y resultados de las metas de los indicadores.

En la segunda sección “**Procesos Misionales**” se detallan los principales resultados de los seis (6) procesos asociados al cumplimiento de las funciones estratégicas de la Entidad, abordando logros y retos de los procesos de Gestión de la Política Regulatoria, Gestión del Conocimiento y la Innovación; Gestión de los Datos de los Sectores Regulados; Relaciones con Grupos de Valor; Pluralismo Informativo y las actividades asociadas a la Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.

La tercera sección “**Procesos de Apoyo**” se relacionan los avances principales en gestión de Tecnologías y Sistemas de Información; Talento Humano, Gestión Contractual y Gestión Financiera, donde se reporta el estado de los recursos.

Finalmente, en la cuarta sección “**Procesos de Evaluación**” se presentan los resultados de los mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión de la Comisión, gestión del riesgo, planes de mejoramiento, manuales y reglamentos vigentes del Sistema Integrado de Gestión implementado dentro de la CRC.

1. PROCESO – PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

1.1. Qué hace la CRC/Quiénes Somos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la CRC es el instrumento de gestión que proyecta el direccionamiento estratégico de la Entidad y que, a través de los objetivos definidos, se articulan los grupos internos de trabajo, en pro del logro de las metas institucionales. Para alcanzar las declaraciones de valor de la Comisión, el PEI se encuentra estructurado en cinco pilares estratégicos, de los cuales tres fijan las prioridades de la Entidad en el cumplimiento de sus funciones y su misionalidad y dos involucran de manera transversal todas las actividades de la Comisión.

Imagen 1. Plan Estratégico Institucional CRC



Fuente: CRC, Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

1.2.1. Misión

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

1.2.2. Visión

Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

1.2.3. Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

1.3. Resultados de Indicadores

1.3.1. Indicadores Estratégicos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), tiene como instrumento de planeación el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 en el cual se definen los lineamientos que permiten orientar la gestión institucional para alcanzar los objetivos, apoyar la toma de decisiones, y adaptarse a los cambios y necesidades del entorno.

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos, la CRC realiza su medición y seguimiento a través de 16 indicadores estratégicos, a los cuales se les realiza monitoreo, de acuerdo con los criterios de medición establecidos en el PEI y las hojas de vida de los indicadores, las cuales contemplan una estructura estandarizada a fin de facilitar un enfoque sistemático del seguimiento y monitoreo realizado por la Dirección Ejecutiva.

Conforme a los criterios y lineamientos definidos, a continuación, se presentan los resultados⁷ compilados de la medición realizada con corte a 31 de diciembre de 2024.

Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos



Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores estratégicos CRC vigencia 2024

⁷ La información corresponde a la evaluación de los resultados obtenidos para cada indicador, de acuerdo con las metas establecidas en las hojas de vida correspondientes. En el tablero de control de resultados de indicadores estratégicos se presentan tanto los resultados obtenidos como las metas definidas para cada indicador. Además, se incluye el porcentaje de variación entre el resultado obtenido y la meta establecida, utilizando los colores verde, amarillo y rojo para indicar el nivel de cumplimiento, donde el color rojo señala que el resultado obtenido no cumplió con la meta definida, el amarillo indica que el resultado quedó dentro del rango de tolerancia establecido, y el verde refleja que el resultado cumplió la meta definida. El análisis de los resultados, la evaluación del cumplimiento y las justificaciones de los resultados obtenidos serán incluidos en el documento de cierre del Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

1.3.2. Indicadores de Gestión

La Comisión cuenta con una batería de 72 indicadores dirigidos a monitorear la gestión de la Entidad por procesos y productos. De ellos, 35 refieren mediciones de eficacia, 16 de eficiencia y 21 de efectividad, los cuales se evalúan trimestral, semestral y anualmente, acorde a la periodicidad definida.

El seguimiento y monitoreo está en cabeza del Grupo Interno de Trabajo de Planeación y Gestión, que durante el 2024 realizó mejoras a la herramienta de seguimiento que permite tener información detallada tanto de información cuantitativa relacionando: estado, tipología, rangos de tolerancia, metas del indicador, así como, observaciones cualitativas registradas por los responsables de la medición a fin de brindar información clara y específica a la alta Dirección para la toma de decisiones.

A continuación, se presentan los principales resultados desagregado por proceso, tipología de indicador y porcentaje de cumplimiento del último informe de seguimiento a los indicadores de gestión con corte a 31 de diciembre de 2024:

Tabla 1. Seguimiento Indicadores de Gestión 2024

Indicadores				Porcentaje de cumplimiento promedio			
Proceso		Cantidad	Porcentaje	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total
1	Gestión Estratégica	4	5,56%	100,00%	100,00%	N/A	100,00%
2	Gestión Organizacional	6	8,33%	91,67%	100,00%	100,00%	95,83%
3	Seguimiento y Evaluación	4	5,56%	100,00%	N/A	0,00%	75,00%
4	Evaluación Independiente	0	0,00%	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Gestión del Conocimiento y la Innovación	3	4,17%	100,00%	N/A	N/A	100,00%
6	Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	3	4,17%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
7	Gestión de la Política Regulatoria	4	5,56%	100,00%	N/A	N/A	100,00%
8	Pluralismo Informativo	2	2,78%	N/A	100,00%	N/A	100,00%
9	Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	0	0,00%	N/A	N/A	N/A	N/A
10	Relaciones con Grupos de Valor	18	25,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
11	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	6	8,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12	Gestión Documental	1	1,39%	100,00%	N/A	N/A	100,00%
13	Gestión Financiera	4	5,56%	83,33%	100,00%	100,00%	91,67%
14	Gestión del Talento Humano	9	12,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
15	Gestión Jurídica	1	1,39%	100,00%	N/A	N/A	100,00%
16	Gestión Contractual	1	1,39%	100,00%	100,00%	N/A	100,00%
17	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	6	8,33%	100,00%	N/A	N/A	100,00%
Total		72	100,00%	98,24%	100,00%	98,75%	98,78%

Fuente: CRC, Herramienta de Seguimiento – Indicadores CRC 2024

En el siguiente enlace se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores de gestión:
<https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/plan-de-accion/plan-de-accion#cont>

1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad

El Plan de Acción es la herramienta gerencial que facilita el seguimiento y control de los principales pilares Estratégicos del funcionamiento integral de la CRC, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como al cumplimiento de la Misión de la Entidad.

La CRC construyó su plan de acción 2024, de acuerdo con el procedimiento institucional GOR-PR-04 “Procedimiento Plan de Acción Institucional”, articulando las actividades con las 7 dimensiones y 19 políticas de gestión y desempeño institucional de MIPG; los 5 pilares y 14 objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 y los planes institucionales establecidos en el Decreto 612 de 2018.

En cumplimiento de la normatividad asociada a este Plan de Acción, y luego de su revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la CRC, se publicó el 31 de enero de 2024, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en conjunto con todos los planes y documentos asociados a éste, los cuales fueron objeto de monitoreo trimestral por la dirección ejecutiva de la Entidad.

Así, al finalizar la vigencia 2024, el informe de cierre del plan señala un cumplimiento del 97,73% de las actividades propuestas en este.

El detalle de ejecución por cada una de las dimensiones del plan se presenta a continuación:

Tabla 2. Resultados Plan de Acción CRC 2024

Dimensión	Seguimiento 2024		
	Avance Real	Esperado	Variación
1. Talento Humano	99,31%	100,00%	-0,69%
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,00%	100,00%	0,00%
3. Gestión con valores para resultados	99,19%	100,00%	-0,81%
4. Evaluación de resultados	100,00%	100,00%	0,00%
5. Información y comunicación	99,49%	100,00%	-0,51%
6. Gestión del conocimiento y la innovación	100,00%	100,00%	0,00%
7. Control interno	86,10%	100,00%	-13,90%
Cumplimiento del Plan	97,73%	100,00%	-2,27%

Fuente: CRC, Elaboración propia

El Plan de Acción Institucional para la vigencia 2025, se revisó y aprobó, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 28 de enero de 2025.

2. PROCESO MISIONAL

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, la CRC define anualmente su Agenda Regulatoria, en donde se incluyen las temáticas que serán abordadas en ejercicio de sus funciones. La Agenda Regulatoria es una de las herramientas con las que cuenta la Entidad para la planificación sectorial a mediano plazo y, dado su carácter participativo y de transparencia, se constituye en uno de los pilares fundamentales de la mejora regulatoria. Los proyectos y actividades indicados están encaminados a los principales temas identificados para contribuir al desarrollo de la misión y visión de la CRC, alineados con la planeación estratégica y atendiendo, de esta manera, las principales necesidades y desafíos de los sectores regulados.

La Agenda Regulatoria 2024 – 2025, incluyó 34 iniciativas – entre actividades, estudios y proyectos regulatorios – que se enmarcan en los cinco (5) pilares estratégicos de la Entidad y que se articulan con la política sectorial y la política pública así:

- I. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias (24%).
- II. Mercados y competencia (41%).
- III. Innovación y mejora regulatoria (26%).
- IV. Gestión de grupos de valor (6%).
- V. Fortalecimiento Institucional (3%).

Los proyectos y actividades adelantados se enmarcaron en los diferentes pilares de la política de mejora regulatoria definida por la Entidad, así como en la aplicación de las mejores prácticas en la materia, tal y como se mencionó anteriormente.

Respecto al cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2024 – 2025, se señala que el 95%⁸ de los hitos asociados a las iniciativas contenidas en esta se adelantaron de acuerdo con los cronogramas y alcances previstos en el documento propuesto al sector para la vigencia en mención y a la modificación llevada a cabo en el mes de octubre de 2024. El único hito pendiente corresponde al proyecto “Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes”, teniendo en cuenta que el avance del proyecto se encuentra supeditado a la sanción del proyecto de Ley Estatutaria por parte de la Presidencia de la República, el cual a la fecha se encuentra en control previo de constitucionalidad por parte de la Corte Constitucional.

⁸ El porcentaje alcanzado se encuentra calculado sobre el número total de hitos programados para la vigencia 2024 y los hitos cumplidos. Se alcanzaron 18 de los 19 hitos programados.

2.1. ACCIONES REGULATORIAS

2.1.1. Mercados y Competencia

2.1.1.1. Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles

Objetivo	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios móviles minoristas con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla y realizar los análisis de competencia de estos mercados para determinar si son susceptibles de regulación ex ante. Todo ello con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1., 3.1.2.2. y 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Fecha de Inicio	Julio de 2023 – Agosto de 2024
Logros	La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publica los resultados del proyecto regulatorio a través del cual revisó los mercados relevantes "Voz Saliente Móvil" e "Internet Móvil" definidos por la Comisión, como parte del monitoreo continuo de la evolución de los mercados de comunicaciones y sus condiciones de competencia. La revisión de la definición de mercados relevantes "Voz Saliente Móvil" e "Internet Móvil" tuvo en cuenta los servicios OTT, atendiendo las peticiones del sector al respecto y considerando la continua evolución tecnológica que caracteriza al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) así como los cambios en los hábitos de consumo de los usuarios. Por su parte, el análisis de las condiciones de competencia actual y potencial en estos mercados se desarrolló siguiendo los lineamientos establecidos por la CRC para ello en el Título III de la Resolución 5050 de 2016. Como resultado de los análisis desarrollados por la Comisión se expide la Resolución CRC 7424 de 2024, mediante la cual se modifica el listado de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante contenida en el Anexo 3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la eliminación de la referencia al mercado minorista "Voz Saliente Móvil".
Publicación	- Documento: Revisión del mercado relevante "Servicios Móviles". - Proyecto de resolución. - Documento soporte: Revisión de los mercados relevantes "Voz Saliente Móvil" e "Internet Móvil". - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7424 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-3

2.1.1.2. Observatorio de Inversión en el sector TIC

Objetivo	Medición y monitoreo periódico del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las entidades públicas del orden nacional en infraestructura de telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización.
Fecha de Inicio	Julio de 2024 – Diciembre de 2024
Actividades /Logros	Reportes periódicos mediante los cuales se facilita el acceso a información histórica de la inversión anual en telecomunicaciones, como un valioso insumo para la elaboración de estudios de seguimiento al sector que apoye la toma de decisiones regulatorias y de política pública que respondan a las necesidades de la industria y los usuarios. Estas publicaciones incluyen además la inversión en espectro radioeléctrico por parte de los proveedores de los servicios, así como la realizada por las entidades públicas del sector (MinTIC y RTVC) en la ampliación de cobertura, mantenimiento y mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Durante el año 2024 se desarrollaron actividades de recopilación de información, validación, mesas de trabajo con los operadores incluidos en la medición, y procesamiento y cálculo de los indicadores de inversión. Finalmente, el 11 de diciembre de 2024, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2023.
Publicación	- Data Flash 2024-019
Enlace	https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-019-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones

2.1.1.3. Análisis de los mercados de televisión

Objetivo	Realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas y mayoristas de televisión, así como una revisión del marco normativo vigente con el fin de determinar potenciales barreras y oportunidades regulatorias para la promoción de la competencia en dichos mercados.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022 – En curso
Actividades /Logros	Con la expedición de la Resolución CRC 7422 de 2024, que se enfoca en la identificación y definición de nuevos mercados relacionados con el servicio de televisión, la CRC presenta los resultados de la primera fase del proyecto «Análisis de los Mercados de Televisión», incluido en su Agenda Regulatoria CRC 2024-2025 marcando un hito significativo para la industria audiovisual en Colombia. La iniciativa adelantada por la Comisión responde a los cambios que han impactado el sector dada la convergencia digital que ha transformado la forma como los

	colombianos acceden y hacen uso el servicio de televisión generando nuevos modelos de negocio y dinámicas del mercado. Para el desarrollo del análisis que permitió definir los mercados relevantes, la CRC, con el apoyo y participación de diversos actores del sector de comunicaciones, identificó los servicios que pueden considerarse sustitutos del servicio de televisión o servicios alternativos por parte de los usuarios, dando como resultado la inclusión de tres nuevos mercados: (i) Distribución minorista de contenidos en canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional, (ii) Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta nacional operados por privados, y (iii) Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta regional, con alcance nacional. Actualmente, la CRC adelanta la segunda fase de este proyecto, en la cual se encuentra realizando los análisis de competencia necesarios para implementar, modificar o ajustar las medidas regulatorias que permitan corregir fallas de mercado, de ser detectadas, y que promuevan la competencia. Con este proyecto, la Comisión continúa trabajando en el establecimiento de un marco regulatorio propicio que atienda las necesidades y las condiciones actuales del mercado en beneficio de operadores de televisión y televidentes.
Publicación	- Documento de formulación. - Documento soporte: Estudio Mercados de TV: Fase I - Definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión. - Proyecto de Resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7422 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9

2.1.1.4. Despliegue de infraestructura – Acreditación de municipios libres de barreras

Objetivo	Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.
Fecha de Inicio	Actividad Continua
Actividades /Logros	Dentro de la gestión misional que contribuye a mejorar condiciones de conectividad en el país, y en desarrollo del mandato establecido en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1755 de 2019, la CRC ha logrado acreditar 840 municipios, es decir el 76,2% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura, a enero de 2025.

	Logrando además que la cantidad de municipios identificados como municipios con barreras al despliegue de infraestructura se disminuyera a 212 municipios, lo que corresponde al 19,2% de municipios del país. Adicionalmente, se apoyó técnicamente al Ministerio TIC en la elaboración del Decreto 1031 de 2024 a través del cual se reglamentó el procedimiento único para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el territorio nacional de que trata el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 147 de la Ley 2294 de 2023. Asimismo, y con el acompañamiento de la Oficina de Fomento Regional del MinTIC se adelantaron reuniones con las autoridades locales, para socializar los lineamientos del Código de Buenas prácticas para el despliegue y explicar el trámite que deben adelantar las autoridades municipales para solicitar el concepto de acreditación como libre de barreras. Dentro de las cifras se puede destacar que: • En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 340 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío. • Los departamentos de Vichada (4), Guaviare (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, seguidos por los departamentos de Putumayo con el 92,3%, Magdalena y Chocó cada uno con el 90% de sus municipios acreditados. Finalmente, Huila con el 89%, Santander y Cundinamarca con el 88% de sus municipios acreditados; son los departamentos con el mayor porcentaje de acreditación. • La barrera más común es la de solicitud de requisitos adicionales a los requisitos únicos para el despliegue establecidos por ley, seguida por la de prohibición de instalación de infraestructura en algunas zonas de los municipios (zona residencial/urbana). • El departamento con mayor número de conceptos de barreras es Antioquia con 42 de sus 125 municipios, sin embargo, en cuanto a porcentaje de municipios, el departamento del Atlántico es el que cuenta con el mayor porcentaje de municipios con barreras con un 52%.
Publicación	Se publican los conceptos expedidos y el índice de favorabilidad.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura

2.1.1.5. Revisión y eventual actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)

Objetivo	Realizar la revisión integral del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, con la finalidad de determinar si se requiere o no una eventual actualización de dicho reglamento para facilitar su implementación y adopción.
Fecha de Inicio	Septiembre 2023 – En curso
Actividades /Logros	El RITEL entró en vigencia desde julio de 2019 para contribuir a mejores condiciones de acceso a servicios fijos de telecomunicaciones, y de acuerdo con los escenarios constructivos identificados en la Resolución CRC 5405 de 2018, en 2023 se adelantó el análisis del contexto actual de construcción y la actualización del ejercicio de costeo de implementación del RITEL en inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal. Este ejercicio de análisis incluyó tanto la revisión de las condiciones aplicables del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, como el análisis de tipologías de diseño y costos de diferentes escenarios constructivos utilizados en Colombia. Los resultados obtenidos de las labores descritas anteriormente permitieron contar con insumos para adelantar la revisión e identificación de posibles puntos susceptibles de mejora del reglamento, posibilitando de esta manera dar inicio en el 2024 al proyecto para la actualización del reglamento.
Publicación	Documento de revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL. Documento de formulación del problema.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/Documento-revision-Reglamento-Tecnico-Redes-Internas-Telecomunicaciones-RITEL.pdf https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-38-2-21

2.1.1.6. Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión

Objetivo	Actualizar las medidas regulatorias relacionadas con programación, publicidad y espacios institucionales del servicio de televisión (en sus modalidades abierta radiodifundida y cerrada) compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera que sean acordes con las actuales dinámicas de prestación de este servicio y las potenciales presiones competitivas que enfrentan los diferentes operadores o canales de televisión.
Fecha de Inicio	Octubre 2022 – Octubre 2024

**Actividades
/Logros**

La CRC publica la Resolución 7423 de 2024, con la que se modifican algunas disposiciones relativas a las condiciones de programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión, en beneficio de la industria audiovisual colombiana y de los televidentes.

Atendiendo los desafíos normativos en materia de programación, publicidad y espacios institucionales en el servicio de televisión, la Comisión adelantó un proyecto con enfoque de simplificación que permite continuar avanzando en el trabajo adelantado para consolidar un marco regulatorio propicio para proteger los derechos de los televidentes y usuarios, mantener la sana competencia en los mercados y garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Se trata de la revisión de 136 artículos de la Resolución 5050, que regulan las condiciones de operación y servicio de la televisión en las mencionadas temáticas, la cual contó con la participación de los operadores de televisión, asociaciones y gremios del sector audiovisual, organizaciones de la sociedad civil y entidades estatales relacionadas, en todas las etapas del proyecto regulatorio.

Como resultado de este trabajo, la Comisión actualiza un total de 99 artículos (27 eliminados y 72 modificados) con lo que se simplifican y aclaran las medidas regulatorias sobre programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión, bajo la premisa de que una televisión con menos cargas regulatorias se hace más viable y, en consecuencia, puede ofrecer una mejor programación a sus audiencias.

Uno de los cambios es la unificación de las franjas de programación que mantienen protegidos a niños, niñas y adolescentes ante contenidos no aptos para su desarrollo. Así, se establece que, entre las 7:00 a.m. y las 9:30 p.m., se podrá emitir programación infantil o de adolescentes, sin que esto implique un aumento en la cuota de este tipo de contenidos que tienen que emitir los operadores; con esto se brinda mayor autonomía para programar contenidos para diferentes edades, sin descuidar la protección de los televidentes.

En el mismo sentido, para promover la generación de subcanales digitales en la Televisión Digital Terrestre (TDT) dirigidos a niños, niñas y adolescentes, se exceptúa de la cuota de programación infantil y de adolescentes en el canal principal a aquellos operadores que emitan este tipo de señal.

Para el impulso de la cultura nacional, se mantiene la medida de que los canales de TV abierta que programen cine extranjero deben emitir obras cinematográficas nacionales por el 10% de ese tiempo; no obstante, para facilitar a los operadores el cumplimiento de la norma y fomentar la exhibición del catálogo histórico de cine

	nacional, se genera un incentivo que da más peso a las obras que sean emitidas por primera vez en el canal. Respecto los espacios institucionales que los operadores deben emitir para garantizar la promoción de temas de interés público desde las entidades del Estado, se actualiza y organiza la distribución, estableciendo como duración máxima de estos contenidos 30 segundos, programando cinco (5) en franja prime, es decir, de 7:00 p.m. a 10 p.m., y diez (10) de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. En materia de publicidad directa e indirecta en televisión, se reduce la carga sobre los operadores en las campañas de prevención del consumo abusivo de alcohol, con la posibilidad de que el Estado aporte piezas a dicha campaña, unificando los horarios para la emisión entre las 9:30 p.m. a 5:00 a.m. y reduciendo la proporción de tiempo de la campaña de alcohol que estos operadores deben generar según el tiempo de publicidad de alcohol que emitan. Así mismo, se eliminan las restricciones de tiempo y formatos de publicidad en los canales regionales, lo que permite que estos canales puedan recibir mucha más pauta publicitaria que los fortalezca financieramente y permita la generación de más y mejores contenidos.
Publicación	- Documento de formulación del problema. - Documento de alternativas regulatorias. - Proyecto de resolución. - Documento soporte: "Revisión de las condiciones de programación, publicidad y espacios institucionales en el servicio de televisión". - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7423 de 2024. - Resolución CRC 7483 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-14

2.1.1.7. Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos

Objetivo	Revisar y definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa y correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores.
Fecha de Inicio	Mayo de 2023 – Noviembre de 2024
Logros	La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió la Resolución 7380 de 2024 con la que se establece el régimen de libertad tarifaria en el mercado para los envíos masivos postales y su interconexión entre operadores a partir del primero de enero de 2026 en busca de balancear las condiciones de competencia en el mercado.

	Con el propósito de fortalecer el mercado de envíos postales masivos en Colombia, la CRC estableció nuevas medidas regulatorias entre las que se destaca la eliminación de la tarifa mínima para los servicios de correo masivo y mensajería expresa masiva a partir de enero de 2026. Lo anterior, para fomentar la competencia y la innovación del sector postal e incentivar a las empresas a ser más eficientes en sus procesos. Para promover una mayor transparencia y competencia entre los operadores de los servicios postales, la Comisión también actualizó y estableció criterios aplicables a los acuerdos comerciales que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y la interconexión entre operadores tales como: libre y leal competencia, buena fe, tarifas orientadas a costos eficientes, trato no discriminatorio, entre otros. Con estas disposiciones, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: «Colombia Potencia Mundial de la Vida», reafirmando el compromiso de la Entidad como autoridad regulatoria del sector postal para continuar trabajando y aportar desde el ejercicio de sus funciones al fortalecimiento de la industria y el mejoramiento de las condiciones de oferta de los servicios postales masivos a los agentes interesados.
Publicación	- Documento de formulación y alternativas regulatorias. - Documento soporte: "Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos". - Proyecto de Resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7380 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-16

2.1.1.8. Revisión de los esquemas de remuneración fijos

Objetivo	Actualizar las condiciones de remuneración de la telefonía fija a nivel mayorista, con el propósito de que correspondan con las dinámicas y la evolución tecnológica que presentan los mercados de servicios fijos.
Fecha de Inicio	Marzo 2023 – En curso
Actividades / Logros	Durante 2024, la CRC realizó tres publicaciones clave dentro del proyecto de Revisión de los esquemas de remuneración fijos. La primera consistió en un documento de consulta para identificar las necesidades de revisión en las medidas asociadas a los esquemas de remuneración mayorista de redes fijas. Posteriormente, se presentó un documento que formulaba el problema y planteaba alternativas de solución. Finalmente, en noviembre se publicó la propuesta regulatoria para comentarios de los interesados.

	La propuesta regulatoria menciona que la evaluación de alternativas concluyó que la opción más beneficiosa para la remuneración de la terminación de llamadas en redes fijas es la implementación de un nuevo esquema de remuneración a nivel nacional. Para facilitar la transición hacia este esquema, la CRC propuso actualizar los valores de los cargos de acceso por uso y capacidad en el momento en que se expida la resolución final del proyecto. Adicionalmente, a partir de enero de 2026, se aplicaría este nuevo esquema de remuneración a nivel nacional, eliminando la necesidad de definir esquemas departamentales. En consecuencia, el artículo 4.3.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 sería derogado, dado que la nueva regulación nacional abarcará la departamental. Las llamadas internacionales, tanto entrantes como salientes, y la terminación de llamadas móviles en redes fijas continuarán reguladas bajo los valores máximos definidos en la regulación general. Para las llamadas internacionales originadas desde redes fijas, el proveedor de LDI deberá pagar el cargo de acceso por originación; mientras que, para las llamadas entrantes, el cargo por terminación aplicará de manera similar. Asimismo, los proveedores de telefonía móvil deberán pagar el cargo de acceso fijo por la terminación de llamadas originadas en sus redes hacia redes fijas. Finalmente, los valores de los cargos de acceso aplicables a redes fijas, se propone que sean actualizados con base en los resultados del modelo de costos actualizado para una empresa eficiente de redes fijas.
Publicación	- Consulta pública para diagnosticar el problema. - Documento de formulación del problema. - Documento soporte "Revisión de los esquemas de remuneración de redes fijas". - Proyecto de resolución. - Modelo redes fijas.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-20

2.1.1.9. Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador

Objetivo	Implementar acciones que reduzcan el impacto de la falta de competencia efectiva en los mercados mayoristas de portador sujetos a regulación ex ante, y que disminuyan la asimetría de información entre los proveedores mayoristas y los minoristas de Internet fijo.
Fecha de Inicio	Enero 2024 – En curso.
Actividades /Logros	En diciembre de 2024, la CRC publicó para comentarios la propuesta regulatoria del proyecto Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador, que busca resolver las problemáticas relacionadas con la falla de mercado

	identificada en los 170 mercados municipales de portador, declarados susceptibles de regulación ex ante, y la asimetría de información identificada entre proveedores de servicios mayoristas y minoristas de Internet fijo en Colombia. Reconociendo la importancia de los Proveedores del Servicio de Internet Fijo Residencial (ISP-IFRE) en la conectividad de los hogares en diferentes municipios de Colombia, la propuesta presentada fue diseñada desde tres enfoques: (i) mejorar la calidad con la que se provee el servicio portador, (ii) mejorar las condiciones de negociación entre los ISP-IFRE y los proveedores de servicios mayoristas de telecomunicaciones, y (iii) fomentar la publicidad de información sobre las condiciones de prestación de los servicios mayoristas de telecomunicaciones. Con esto, se entrega a los ISP-IFRE las herramientas necesarias para que les suministren el servicio mayorista de telecomunicaciones que es su insumo más relevante para lograr materializar la última milla de conectividad. La propuesta regulatoria que se sometió a discusión sectorial involucra las siguientes medidas: Crear un indicador de disponibilidad con umbrales de cumplimiento para la provisión del servicio portador: estableciendo los niveles de calidad mínimos con los que se debe proporcionar el servicio portador en los 170 mercados municipales sujetos de regulación ex ante. Medir y reportar la disponibilidad en todos los municipios de Colombia: para conocer la disponibilidad real con la que se provee el servicio portador en todos los municipios del país. Implementar una oferta de condiciones para la provisión de servicios mayoristas: que determinará las condiciones mínimas de negociación con las que se deberán proveer los servicios mayoristas de telecomunicaciones a los proveedores de servicios de Internet fijo residencial. Como parte de esta propuesta, la CRC identificó retos importantes de política pública que permitirían el apalancamiento de los proveedores de servicio portador para continuar prestando su servicio, en cumplimiento de las condiciones de calidad que se establecen. Así, debido a las circunstancias de difícil acceso identificadas para algunos municipios de Colombia, considera necesario continuar otorgando incentivos económicos como parte de los programas sociales vigentes, que permitan mantener la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones en estas áreas del país.
Publicación	- Documento de formulación del problema.

	- Documento soporte “Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador”. - Proyecto de resolución. - Modelo de incidencias. - Manual modelo incidencias.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-18

2.1.1.10. Mercados Relevantes de Radiodifusión sonora

Objetivo	Definir los mercados relevantes minoristas y mayoristas de radiodifusión sonora en función de los modelos de negocio y de la dinámica de la industria, a partir de la información disponible, y siguiendo los lineamientos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Fecha de Inicio	Febrero 2024 – En curso.
Actividades /Logros	Durante el año 2024, la CRC avanzó significativamente en el desarrollo del proyecto «Mercados relevantes de Radiodifusión Sonora». Como parte de este trabajo, se publicó el Documento de Formulación del proyecto, el cual fue puesto a disposición de los agentes interesados del sector. Este documento establece el alcance y los objetivos del proyecto, presentando además una propuesta inicial de la cadena de valor del sector de Radiodifusión sonora. El análisis de la cadena de valor buscó comprender preliminarmente las interacciones entre los diferentes agentes económicos que participan en las distintas fases del proceso, identificando los eslabones y actividades necesarias para materializar los servicios de radiodifusión sonora, desde la producción hasta su distribución. En línea con el objetivo de promover la participación activa de los actores del sector, se llevaron a cabo seis mesas de trabajo con operadores de radio. Estas sesiones permitieron recoger percepciones, identificar problemáticas específicas y contrastar la información inicial con la experiencia de los agentes. Además, se emitieron 63 requerimientos de información dirigidos a operadores de radio, obteniendo datos clave que complementan el análisis técnico y fortalecen el diagnóstico del mercado. Como parte de la gestión realizada, también se inició la construcción de una base de datos consolidada con la información recolectada, facilitando el análisis de los diferentes niveles de interacción en el sector. Esta base de datos constituye una herramienta fundamental para la identificación de problemas de competencia y la delimitación de mercados relevantes. Adicionalmente, la CRC realizó un análisis comparativo con prácticas regulatorias internacionales, revisando cómo otros reguladores han abordado la definición de mercados relevantes y la evaluación de competencia en el sector de radiodifusión.

	Este enfoque permite incorporar buenas prácticas y adaptar las medidas regulatorias a las particularidades del mercado colombiano.
Publicación	- Documento de formulación del problema.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-25

2.1.1.11. Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados.

Objetivo	Realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes de servicios de comunicaciones fijos empaquetados, según lo dispuesto en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 201678, con el fin de determinar si los mismos deben ser sujetos de regulación ex ante y orientar la toma de decisiones regulatorias a las que haya lugar.
Fecha de Inicio	Julio 2024- En curso.
Actividades /Logros	En 2024, la CRC publicó el documento de formulación del proyecto «Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados», donde se contextualiza la evolución de estos mercados y su relevancia dentro del proyecto «Revisión de los mercados de servicios fijos». Este documento presenta los principales hallazgos que fundamentaron la identificación e inclusión de los servicios empaquetados en la regulación, destacando cómo la creciente oferta de paquetes de telefonía fija, internet y televisión ha modificado las dinámicas de competencia en el sector. Como parte del desarrollo del proyecto, la CRC se encuentra realizando un análisis detallado de la información suministrada por los operadores, incluyendo datos de mercado, reportes regulatorios y estudios internacionales. Este ejercicio permitió identificar patrones de concentración de mercado, diferencias regionales en la oferta de servicios empaquetados y posibles barreras de acceso para los usuarios. Asimismo, la Comisión realizó una revisión comparativa de experiencias regulatorias internacionales, integrando buenas prácticas para fortalecer el marco regulatorio en Colombia. El proyecto tiene como objetivo garantizar condiciones de competencia efectiva en los mercados de servicios empaquetados, promover la diversidad de oferta y asegurar altos estándares de calidad para los usuarios. Estas acciones reflejan el compromiso de la CRC con una regulación basada en análisis técnico riguroso, orientada a fomentar un sector de comunicaciones dinámico, competitivo y alineado con las necesidades del mercado.
Publicación	- Documento de formulación del problema.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-6-1

2.1.1.12. Condiciones regulatorias para el acceso a Internet fijo comunitario.

Objetivo	Adaptar el marco regulatorio con el fin de reconocer las características y particularidades en la prestación del servicio de ICF para facilitar su desarrollo.
Fecha de Inicio	Abril 2024 – En curso.
Actividades /Logros	En diciembre de 2024, la CRC publicó para comentarios la propuesta regulatoria del proyecto Condiciones regulatorias para el acceso a Internet fijo comunitario, que busca fortalecer a las Comunidades Organizadas de Conectividad (COC) y su rol en la reducción de la brecha digital en Colombia. Esta propuesta fue sometida a discusión sectorial, reafirmando el compromiso de la CRC de construir un marco regulatorio eficiente, siendo la participación de los usuarios y grupos de valor interesados fundamental para el desarrollo del proyecto. La propuesta contempló: Crear un Régimen Convergente de Protección de los Derechos de los Usuarios: adaptado a los servicios comunitarios, simplificando las obligaciones regulatorias para las COC de acuerdo con las características de su modelo de prestación de servicio. Implementar un formato sencillo para el reporte de accesos e ingresos: para facilitar el cumplimiento normativo a las Comunidades. Estandarizar el contrato para la relación de los COC con otros proveedores de servicios de Internet (ISP): para promover la claridad y la equidad en las relaciones comerciales fortaleciendo la transparencia y confianza entre las partes. Como parte de esta propuesta la CRC identificó retos importantes que van más allá de sus competencias, dado que lograr la viabilidad y sostenibilidad del modelo de las COC requiere esfuerzos coordinados entre la CRC, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Agencia Nacional del Espectro (ANE). Entre estos retos destacan la necesidad de crear incentivos legales que promuevan la colaboración entre ISP y COC, facilitar el acceso simplificado al espectro radioeléctrico en zonas rurales y diseñar políticas públicas que articulen a todos los actores del ecosistema de conectividad.
Publicación	- Documento de formulación de problema. - Documento soporte "Condiciones regulatorias para el servicio de internet comunitario fijo". - Propuesta regulatoria.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-24

2.1.1.13. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles – Fase 2.

Objetivo	Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios.
Fecha de Inicio	Febrero 2024 – En curso.
Actividades /Logros	En diciembre de 2024, la CRC presentó la propuesta regulatoria del proyecto Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles fase 2, que incluye un paquete de medidas que buscan dinamizar la competencia en el mercado de «Servicios Móviles», que abarca la prestación de servicios de voz móvil (llamadas), SMS (mensajes de texto) e Internet móvil (Datos) de manera empaquetada. La propuesta fue publicada para consulta pública, permitiendo a los diferentes grupos de valor interesados hacer contribuciones para la construcción final de las medidas regulatorias, en línea con los principios de transparencia y participación que rigen el ejercicio de la CRC. La propuesta incluyó disposiciones diseñadas para abordar la problemática relacionada con la ausencia de competencia efectiva en este mercado, enfocadas en los siguientes ejes: • Protección de los derechos de los usuarios: con medidas que eliminan barreras a la portabilidad numérica móvil en las temáticas de titularidad de usuarios prepago y restricción temporal a la contabilidad de usuarios portados; y fortalecimiento de los mecanismos de atención al usuario a través de canales digitales. • Uso eficiente de la infraestructura activa: Optimizando las reglas asociadas al Roaming Automático Nacional (RAN) en materia de calidad de este servicio. • Ajuste o mejora de la regulación vigente: Actualizando la definición de Paquete de Servicios y precisiones sobre cláusulas de permanencia. La adopción de las medidas propuestas en esta segunda fase del proyecto regulatorio en conjunto con el paquete de 9 medidas adoptadas en la primera fase, mediante la Resolución CRC 7285 de 2024, contribuirán de manera integral a mitigar la problemática asociada a la ausencia de competencia efectiva en el mercado «Servicios Móviles», así como a la generación de mejores condiciones para la inversión en el sector, y a un mayor bienestar para los usuarios de estos servicios.
Publicación	- Documento de alternativas regulatorias. - Documento soporte “Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles fase 2”. - Proyecto de resolución.

Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1
---------------	---

2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

2.1.2.1. Actuaciones sancionatorias Televisión

Objetivo	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en la Ley 1978 de 2019, referentes a “vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente”.
Fecha de Inicio	Actividad Continua
Actividades /Logros	Se expedieron quince (15) actos administrativos, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito en el marco de averiguaciones preliminares. A su vez, autos de trámite y resoluciones que decidieron las actuaciones administrativas sancionatorias que fueron iniciadas.
Publicación	La información detallada sobre los actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales puede ser consultada en el Anexo 1 del presente documento.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/actuaciones-administrativas-sancionatorias-contenidos

2.1.2.2. Medición de calidad como dimensión de la competencia

Objetivo	Garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y la promoción de la competencia al contar con incentivos para la mejora de indicadores de disponibilidad del servicio y de la calidad en las comunicaciones y satisfacción de los usuarios. Conforme con lo anterior, la CRC cada año lleva a cabo la medición de calidad de la experiencia (objetiva) y la medición de percepción de calidad (subjetiva), y pone a disposición de los agentes interesados los resultados a través de su plataforma de datos Postdata (www.postdata.gov.co).
Fecha de Inicio	Enero de 2024 – Diciembre de 2024
Actividades /Logros	La medición de la calidad es una herramienta que permite hacer monitoreo para contar con un histórico de la evolución de los servicios de comunicaciones en el país, como insumo para el diseño de estrategias regulatorias que garanticen la prestación óptima de los servicios de comunicaciones y maximizar el bienestar social de los usuarios.

	En desarrollo de lo anterior, se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2023, con base en las encuestas desarrolladas en 19 ciudades del país, y se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e Internet, televisión por suscripción, televisión abierta y radiodifusión sonora. Igualmente, se realizó la medición del año 2024. Para el caso de las mediciones objetivas, se publicaron 2 reportes sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, con datos hasta junio de 2024, utilizando información proveniente de las mediciones realizadas por los proveedores de internet móvil, y para internet fijo de la plataforma Speedtest®, desarrollada por Ookla®. Adicionalmente, se publicó el Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo, el cual busca dar a conocer el comportamiento de las capitales de departamento del país que cuentan con las mejores condiciones en términos de calidad que experimenta el usuario en el servicio de Internet prestado a través de redes de acceso fijo. Así mismo, se publicó la plataforma web www.yomidolacalidad.gov.co, una herramienta que permite conocer la calidad del servicio de internet móvil en el país.
Publicación	- Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2023. - Data Flash 2024-006 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario del servicio de Internet fijo. - Data Flash 2024-011 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario del servicio de Internet Móvil. - Data Flash 2024-020 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario del servicio de Internet fijo. - Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo. - Plataforma web Yo mido la calidad.
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2023 https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-006-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-011-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-movil https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-020-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo https://www.postdata.gov.co/dashboard/indice-de-calidad-de-la-experiencia-para-internet-fijo https://www.yomidolacalidad.gov.co

2.1.2.3. Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes.

Objetivo	Revisar y actualizar bajo el enfoque de simplificación normativa, y dentro del marco de competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, la regulación que garantiza la adecuada protección, promoción de los derechos y participación de niñas, niños y adolescentes en el servicio de televisión.
Fecha de Inicio	Abril de 2022 – Junio de 2024
Actividades /Logros	Este proyecto regulatorio se denominó inicialmente en la Agenda Regulatoria 2022-2023 como <i>Actualización de Medidas de protección a la niñez</i>. En 2023, tras el análisis de información sectorial y de psicología del consumidor, fue fusionado con el proyecto <i>Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana</i> y se configuró el proyecto definitivo. Dicho año se publicó la formulación del árbol del problema, se adelantó una recolección de información sobre protección en el consumo televisivo por parte de niñas, niños y adolescentes, y se generaron alternativas regulatorias. El 26 de diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria para comentarios del sector. Durante el primer trimestre de 2024 se realizaron los análisis de los comentarios remitidos por actores sectoriales y ciudadanos a la propuesta regulatoria. Dada la importancia de fortalecer la protección a niños, niñas y adolescentes, sin sobrecargar regulatoriamente al servicio de televisión, se ajustaron algunas alternativas para fomentar la autorregulación en el tema de protección ante la publicidad. Así, se propuso la creación del Grupo para la Promoción de la Protección de la Infancia frente al Contenido Publicitario (GPPI), como espacio para la reflexión autorregulatoria y multisectorial alrededor de esta importante problemática. Del mismo modo, se generó una medida regulatoria de reporte de mecanismos de participación ciudadana, basada en las experiencias y capacidades actuales de los operadores. El 27 de marzo de 2024 se realizó la publicación de la decisión regulatoria y se dio cierre al proyecto. La CRC continuó durante todo 2024 con actividades de socialización y apropiación de las medidas, principalmente mediante talleres con operadores e instituciones educativas, para promover el fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana.
Publicación	- Proyecto de Resolución. - Documento soporte "Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes". - Resolución CRC 7348 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1

2.1.2.4. Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE

Objetivo	Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance.
Fecha de Inicio	Agosto de 2023 – En curso
Actividades /Logros	En la modificación de Agenda Regulatoria CRC 2023-2024 publicada en agosto de 2023, la CRC identificó la necesidad de incluir la iniciativa «Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE», lo anterior a partir de las necesidades de adaptar dicho registro a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 en la que se establece que «El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses». En atención a lo anterior, y para atender el objetivo, la CRC publicó en noviembre de 2023 para comentarios de los grupos de valor la propuesta regulatoria de actualización del RNE, en la cual plantea la modificación de algunas disposiciones relacionadas con el ámbito de aplicación del registro como está concebido actualmente, dado que se deben ampliar los canales de contacto que serán excluidos, los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios y se modifican los anexos al contrato de servicios de comunicaciones, para las autorizaciones correspondientes a la Ley 2300 de 2023. Producto del proceso de discusión descrito anteriormente, se expidió la Resolución CRC 7356 de 2024 y adicionalmente se inició la operación de la nueva plataforma del Registro de Números Excluidos que, de acuerdo con la Ley que permite limitar el envío de contenidos con fines comerciales y publicitarios a través de diferentes canales de contacto, por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios.
Publicación	- Documento soporte “Actualización del registro de números excluidos”. - Proyecto de resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7356 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19

2.1.2.5. Estudio de infancia y medios audiovisuales 2024.

Objetivo	Caracterizar las formas como consumen y apropian contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios de comunicación audiovisual en Colombia los niños, niñas y adolescentes entre los 3 y los 17 años, así como valorar la percepción y mediación de los padres, cuidadores y docentes al respecto.
-----------------	--

Fecha de Inicio	Marzo de 2024 – En curso
Actividades /Logros	El proyecto inició el segundo trimestre de 2024, con el diseño de variables e hipótesis de investigación por parte del equipo técnico de la CRC, así como la elaboración de los estudios previos para la publicación de un concurso público de méritos. Dicho concurso público se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2025 y fue adjudicado a la consultora Brandstrat SAS. Durante el tercer y cuarto trimestre de 2024 se ejecutaron las labores contractuales por parte de la consultora, mediante la aplicación y análisis de 2.610 encuestas: 1.760 para niños, niñas y adolescentes y 850 para padres, madres y docentes. La consultora entregó un informe final de resultados en diciembre de 2024, revelando el perfil de consumo de contenidos audiovisuales por parte de esta población, así como las dinámicas de mediación entre las pantallas y los niños, niñas y adolescente por parte de padres, cuidadores y docentes. Con base en este insumo, el equipo técnico de la CRC elaborará un informe ejecutivo que será publicado y divulgado a partir de marzo de 2025, conforme al cronograma establecido en la Agenda Regulatoria 2024-2025.
Publicación	Publicación informes proyectada para marzo de 2025
Enlace	N/A

2.1.2.6. Estrategia de promoción de la mediación audiovisual.

Objetivo	Promover el mejor consumo de contenidos audiovisuales por parte de NNA, personas con discapacidad auditiva y otros grupos poblacionales, mediante el fortalecimiento de competencias de mediación comunicacional en padres de familia, cuidadores, docentes y organizaciones de la sociedad civil y del Estado.
Fecha de Inicio	Marzo de 2024 – En curso
Actividades /Logros	El proyecto se diseñó y delineó en el primer trimestre de 2024. Dado el alcance y la demanda de recursos especializados, se consideró desde el inicio realizar una contratación con un grupo de pedagogía o comunicación que realizara investigación pedagógica y educomunicativa para establecer las líneas de trabajo y el sentido de los videos y piezas comunicativas que se emitirían en televisión y redes sociales. Mediante contrato interadministrativo 73 de 2024 fue adjudicado a la Universidad de Antioquia el 20 de mayo de 2024 y el acta de inicio se suscribió el 5 de junio. Durante segundo y tercer trimestre de 2024 el equipo técnico de CRC acompañó la realización, por parte del contratista, de la investigación formativa, que permitió diseñar con enfoque pedagógico las piezas educomunicativas. Esta etapa consistió en encuestas, grupos focales y observación con los grupos objetivo de la estrategia: i) padres de familia, cuidadores y docentes; ii) niños niñas y adolescentes; iii)

	grupos poblacionales priorizados en los diferentes estudios CRC de representaciones sociales y de apropiación de los contenidos. En agosto de 2024, el consultor entregó los resultados de la investigación formativa y la propuesta de guiones para 10 videos para televisión, dos videos para redes sociales y 4 cuñas radiales. Estos fueron revisados y aprobados por la Sesión de Contenidos Audiovisuales. En septiembre y octubre se acompañó la ejecución de las piezas, que fueron recibidas en noviembre, junto con un manual para la generación de estrategias educ comunicativas con las que el consultor transfirió a la CRC el conocimiento y las metodologías del proyecto. Las piezas definitivas fueron entregadas en diciembre de 2024. A partir de estas, el equipo CRC diseñó un plan de difusión en medios que comenzará a ser aplicado a partir de febrero de 2025.
Publicación	N/A
Enlace	N/A

2.1.2.7. Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso.

Objetivo	Revisar la metodología de medición de disponibilidad de los elementos de red de acceso fija y móvil con el propósito de que refleje con mayor precisión las condiciones de prestación de los servicios; así como las condiciones regulatorias asociadas a los planes de mejora para potenciar su efectividad.
Fecha de Inicio	Febrero 2024 – En curso
Actividades /Logros	En diciembre de 2024, la CRC presentó las medidas propuestas en el marco del proyecto Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora, que permiten avanzar en el compromiso por la mejora continua en la calidad de los servicios de telecomunicaciones en Colombia. La propuesta regulatoria plantea, entre otros, los siguientes puntos principales: Modificar el ámbito geográfico de medición y cálculo del indicador de disponibilidad de los elementos de red de acceso móvil desagregándolo a nivel municipal para aquellos municipios donde los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) cuenten con elementos de red en tecnología 4G. De igual forma se plantea eliminar la obligación de cumplimiento de los valores objetivo del indicador de elementos de red de acceso para los servicios fijos. Incorporar tecnologías emergentes: incluyendo en la medición los elementos de red de acceso móvil que hagan uso de la tecnología 5G y otros elementos que utilicen tecnologías emergentes, como satélites de órbita baja, media y geoestacionarios, y Accesos Fijos Inalámbricos (FWA, por sus siglas en inglés).

	Cambiar la condición para la presentación de planes de mejora cuando no se alcancen los valores objetivo de los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso móvil y de datos móviles 4G, ajustando también los tiempos de presentación y ejecución de los planes para así garantizar la efectividad y oportunidad de las actividades correctivas, reduciendo los tiempos de inacción y priorizando las necesidades de los usuarios. Incorporar la medición informativa de indicadores de calidad para tecnología 5G a partir de enero de 2026, analizando indicadores de datos móviles como latencia, velocidad de carga y descarga, jitter y pérdida de paquetes, usando la herramienta de crowdsourcing. Estos indicadores serán de carácter informativo, con el fin de evitar el exceso de carga regulatoria y considerando la migración a nuevas tecnologías, se eliminará la medición y reporte de estos indicadores para la tecnología 3G. Para promover la transparencia y mantener a los usuarios informados, se propone además incorporar un módulo en la herramienta interactiva «Yo mido la calidad» en donde se publique semestralmente información sobre la disponibilidad de los elementos de red de acceso y las afectaciones ocurridas por municipios y PRST. Esta propuesta reafirma el compromiso de la CRC con la mejora continua y la transparencia de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, promoviendo así, que los operadores adopten medidas efectivas para optimizar la disponibilidad y el desempeño de sus redes. Con estas medidas, se prioriza el bienestar de los usuarios y se busca responder a los avances tecnológicos, garantizando que las redes de los servicios de telecomunicaciones continúen siendo un pilar clave para la conectividad en todas las zonas del país.
Publicación	- Documento de formulación del problema. - Documento de alternativas regulatorias. - Proyecto de resolución. - Documento soporte "Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora".
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-21

2.1.2.8. Medidas para la garantía del Pluralismo Informativo en la televisión y los contenidos audiovisuales en Colombia

Objetivo	Establecer un marco regulatorio que permita garantizar y el pluralismo informativo en la emisión de contenidos audiovisuales en Colombia, mediante del análisis de la información sectorial y la revisión de las medidas existentes en la Resolución CRC 5050 de 2016.
-----------------	--

Fecha de Inicio	Octubre de 2024 – En curso
Actividades /Logros	Durante el cuarto trimestre de 2024 se estableció el objeto y alcance del proyecto y se incluyó en la modificación de agenda regulatoria publicada por la CRC en el mes de octubre. Se llevaron a cabo las revisiones de jurisprudencia para establecer el marco normativo del proyecto, la definición operativa de pluralismo informativo que se empleará y una revisión de bibliografía académica. El 28 de noviembre se lanzó la consulta sectorial para i) operadores del servicio de televisión y ii) organizaciones, agremiaciones, sociedad civil y ciudadanía, la cual estará abierta hasta el 24 de febrero de 2025. Durante 2025, en caso de determinarse la existencia de un problema regulatorio, se llevarán a cabo las diferentes etapas del Análisis de Impacto Normativo (AIN). Se proyecta que la publicación de la propuesta regulatoria se haga el cuarto trimestre de 2025.
Publicación	- Consulta Pública del proyecto regulatorio de "Medidas para la garantía del pluralismo informativo y la imparcialidad informativa en la televisión y los contenidos audiovisuales en Colombia"
Enlace	https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-41-7-1

2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

2.1.3.1. Fortalecimiento de investigación, desarrollo e innovación (MinCiencias)

Objetivo	Aunar esfuerzos con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que le permitan a la CRC en desarrollo de sus funciones, y con el apoyo del sistema de ciencia, tecnología e innovación del país, desarrollar investigaciones y productos que aporten de forma innovadora a nuestro sector y a la mejora de nuestra gestión mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes.
Fecha de Inicio	Junio de 2021 – En curso
Actividades /Logros	Como parte de las estrategias de la CRC relacionadas con la Gestión del Conocimiento e Innovación en los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, así como la articulación con el Sistema de Ciencia Tecnología e Innovación del país se ha desarrollado el Convenio CRC MinCiencias 151/20. En 2024 las actividades relacionadas con el convenio estuvieron enfocadas en la finalización de los contratos derivados del convenio por parte de las IES así como de la firma de seguimiento (PriceWaterhouseCoopers).

A continuación, se realiza un resumen de la gestión frente a las prórrogas solicitadas y gestionadas en el marco de la ejecución de los contratos derivados de la Convocatoria 908/2021, así:

No.	Contrato No.	Ejecutor	Solicitud Plazo	Estado Solicitud	Fecha Suscripción otrosí	Fecha Legalización
1.	76	Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario	4 meses	Aprobada	12/09/2023	22/09/2023
2.	34	Universidad Católica de Pereira	4 meses	Aprobada	09/11/2023	07/12/2023
3.	39	Universidad Pontificia Bolivariana	5 meses	Aprobada	27/12/2023	09/01/2024
4.	36	Universidad Santo Tomás – Bucaramanga	2 meses	Aprobada	05/03/2024	19/03/2024
5.	84	Fundación Universitaria Konrad Lorenz	2 meses	Aprobada	10/04/2024	25/04/2024
6.	33	Universidad Distrital	5 meses	Aprobada	22/04/2024	30/05/2024
7.	82	Universidad Distrital	3 meses	Aprobada	16/05/2024	24/06/2024

A continuación, se presenta el porcentaje de ejecución técnica de los proyectos:

No.	Ejecutor	Indicador SPI Reportado	Estado
1.	Universidad Distrital Contrato – 33	100%	En etapa de Cierre y liquidación
2.	Universidad Distrital Contrato – 82	100%	En etapa de Cierre y liquidación
3.	Universidad Pontificia Bolivariana	100%	En etapa de Cierre y liquidación
4.	Fundación Universitaria Konrad Lorenz	100%	En etapa de Cierre y liquidación
5.	Universidad Católica de Pereira	100%	En etapa de Cierre y liquidación
6.	Universidad Santo Tomás – Bucaramanga	100%	En etapa de Cierre y liquidación
7.	Universidad Nacional Abierta y a Distancia/UNAD	100%	En etapa de Cierre y liquidación
8.	Universidad de Antioquia	100%	En etapa de Cierre y liquidación
9.	Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario	100%	En etapa de Cierre y liquidación

	10.	Universidad Externado de Colombia	100%	En etapa de Cierre y liquidación												
	11.	Universidad San Buenaventura – Cartagena	100%	En etapa de Cierre y liquidación												
A continuación, se presenta una tabla con la información frente a la gestión de informes de ejecución técnica y financiera de los proyectos con corte al 16 de diciembre de 2024:																
<table><tr><th>Estado</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>Informes a recibir según los plazos contractuales</td><td>33</td></tr><tr><td>Informes Recibidos</td><td>33</td></tr><tr><td>Porcentaje de Informes Revisados por PWC</td><td>100%</td></tr><tr><td>Informes de Supervisión Elaborados – PWC</td><td>33</td></tr><tr><td>Informes entregados para firma Supervisión Minciencias</td><td>33</td></tr></table>					Estado	Cantidad	Informes a recibir según los plazos contractuales	33	Informes Recibidos	33	Porcentaje de Informes Revisados por PWC	100%	Informes de Supervisión Elaborados – PWC	33	Informes entregados para firma Supervisión Minciencias	33
Estado	Cantidad															
Informes a recibir según los plazos contractuales	33															
Informes Recibidos	33															
Porcentaje de Informes Revisados por PWC	100%															
Informes de Supervisión Elaborados – PWC	33															
Informes entregados para firma Supervisión Minciencias	33															
El 26 de noviembre de 2024, se realizó un Webinar de socialización de resultados de los proyectos por parte de la firma de seguimiento (PWC), la CRC y MinCiencias.																
Al cierre del 2024 se adelantaron todas las actividades establecidas en el marco del Convenio y su plan operativo. En el año 2025 se realizarán las actividades de liquidación de los proyectos.																
Publicación	Documentos asociados a la ejecución del Convenio: Convocatoria 908/21, propuestas seleccionadas, evento de socialización con Instituciones de Educación Superior.															
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias															

2.1.3.2. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

Objetivo	Acompañar la experimentación de proyectos en el Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020.
Fecha de Inicio	Actividad continua
Actividades /Logros	El Sandbox Regulatorio para la innovación en el sector de comunicaciones fue adoptado mediante la Resolución CRC 5980 de 2020 como un espacio de flexibilización regulatoria que permite la experimentación de productos, servicios o

	soluciones innovadoras bajo la supervisión del regulador, el cual ha venido siendo aplicado desde la primera convocatoria desarrollada por la CRC en 2021. La Comisión expidió la Resolución CRC 7243 de 2023, en la que se incorporan algunas mejoras a las disposiciones actualmente contenidas en la regulación aplicable a esta materia, fortaleciendo el desarrollo de los futuros sandboxes regulatorios, dando mayor claridad al alcance de evaluación de indicadores, reduciendo las cargas a los proponentes y agilizando el análisis de propuestas. En el primer trimestre de 2024 se publicó para conocimiento de los interesados el informe final de la primera cohorte (primera convocatoria) con el resumen de la experimentación y las conclusiones. Durante el año se ha realizado la preparación de la estrategia de comunicaciones para el inicio de la segunda convocatoria del sandbox regulatorio de comunicaciones (primera convocatoria de sandbox convergente) que se desarrollará en el primer semestre de 2025. Se realizaron 4 mesas de trabajo con diferentes agentes del sector para socializar el objetivo del sandbox.
Publicación	Informe final de experimentación - primera cohorte
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox-regulatorio/historial-convocatorias https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox

2.1.3.3. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

Objetivo	Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados. Adicionalmente, desde esta actividad se apoya continuamente a los equipos responsables de la expedición de la regulación general en el diseño de la evaluación ex post para cada proyecto regulatorio, con el fin de definir los objetivos de evaluación, la información requerida, la metodología a ser empleada y los tiempos de ejecución.
Fecha de Inicio	Actividad continua
Actividades /Logros	Dada la importancia de las evaluaciones ex post en el ciclo regulatorio, la CRC las ha venido incorporando como parte de la continua mejora de la normativa vigente y como fuente de información para conocer los impactos y resultados frente a la regulación expedida y así identificar las oportunidades de mejora en el quehacer regulatorio. Así mismo, este tipo de evaluaciones representa una herramienta de transparencia de la entidad al mostrar los efectos de su actividad regulatoria.

	Teniendo en cuenta lo anterior, durante 2024 se elaboraron y publicaron las siguientes evaluaciones ex post: • Resultados del Seguimiento a la Resolución CRC 6383 de 2021, sobre la compilación y simplificación en materia de televisión. • Evaluación Ex Post Resolución CRC 6333 de 2021, sobre la modificación del régimen de reportes de información. • Evaluación Ex Post de la Resolución CRC 7007 de 2021, sobre la modificación de la regla de remuneración para la operación móvil virtual. • Evaluación Ex Post Segundo paquete de medidas de la Resolución CRC 5826 de 2019, sobre la modificación los cargos de acceso y el esquema de numeración de telefonía fija. • Evaluación Ex Post Resolución CRC 6129 de 2020, sobre el régimen de homologación de equipos terminales móviles.
Publicación	Evaluaciones ex post de las Resoluciones 6383 de 2021, 6333 de 2021, 7007 de 2021, 5826 de 2019 y 6129 de 2020.
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-6383-de-2021 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-resolucion-crc-6333-de-2021 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-7007-de-2021-modificacion-regla-de-remuneracion-de-omv https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-segundo-paquete-de-medidas-de-la-resolucion-crc-5826-de-2019 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-resolucion-crc-6129-de-2020

2.1.3.4. Estudio de Monitoreo de Tendencias Tecnológicas 2024

Objetivo	Realizar un estrecho seguimiento a las tendencias regulatorias y del consumidor de servicios TIC
Fecha de Inicio	Mayo de 2024 – Noviembre de 2024
Actividades /Logros	En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, que tienen como pilar el conocimiento del ecosistema, esta Comisión desarrolló el cuarto monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que se constituye como insumo técnico que brinda información del estado del arte de las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual en el año 2024, y permite conocer cómo estas tendencias marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios.

	Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Foro Económico Mundial (FEM); y de consultoras tales como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, Statista, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. De manera general las tendencias abordadas en el documento corresponden a: FWA (Fixed Wireless Access) que proporciona acceso a Internet de alta velocidad utilizando conexiones inalámbricas que facilitan el despliegue, NTN (Non Terrestrial Networks) que proporciona conectividad a Internet a través de redes que utilizan satélites y otros sistemas no terrestres, para ofrecer cobertura en áreas remotas o de difícil acceso, Open RAN (Open Radio Access Network) que permite una implementación más flexible de las redes, gracias a que permite la interoperabilidad entre proveedores de hardware y software, Inteligencia Artificial (IA) que facilita, entre otros, el desarrollo de aplicaciones avanzadas para ser usadas en diferentes sectores de la economía, el análisis de grandes volúmenes de datos para optimizar el rendimiento de la red, 6G que es la próxima generación de redes móviles que promete mayores velocidades de transmisión, menor latencia y mayor capacidad para conectar dispositivos, y Hyperscaler Cloud que corresponde a una solución en la nube que opera una red masiva de centros de datos. En línea con lo anterior, este estudio permite seguir de cerca tanto las tecnologías emergentes como los retos regulatorios y de mercado asociados a dichas tendencias que se vienen presentando en el mundo. El documento fue publicado en noviembre de 2024 en la página web de la CRC.
Publicación	Monitoreo de Tendencias tecnológicas y de consumidor - Año 2024
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/monitoreo-tendencias-2024

2.1.3.5. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación.

Objetivo	Adecuar las herramientas de mejora continua asociadas a los umbrales de calidad y al empoderamiento a los usuarios mediante la publicación de información con el fin de promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G en todos los ámbitos geográficos del país, de acuerdo con las capacidades de esta tecnología ⁹ y las condiciones técnicas para la prestación de dichos servicios ¹⁰ .
-----------------	---

⁹ La tecnología 4G es capaz de alcanzar hasta 100 Mbps de velocidad de bajada y hasta 50 Mbps de velocidad de subida en condiciones óptimas, así mismo, alcanzar latencias menores a 50 ms.

¹⁰ Se hace referencia a condiciones como el despliegue de infraestructura 4G en todos los ámbitos geográficos, o a la interconexión para VoLTE.

Fecha de Inicio	Septiembre de 2022 – Octubre de 2024
Actividades /Logros	La CRC expidió la Resolución 7363 de 2024 con la que se establecieron un paquete de medidas en materia de calidad del servicio de Internet móvil 4G que buscan seguir impulsando la mejora del servicio que reciben los usuarios en todo el territorio nacional. Las medidas regulatorias definidas por la Comisión representan un gran avance en el camino hacia el cierre de la brecha digital en Colombia. Estas iniciativas promueven la equidad digital y fomentan la competencia en el mercado de telecomunicaciones, impulsando la mejora significativa de la calidad del servicio de Internet móvil en tecnología 4G, especialmente en 802 municipios de Colombia. Para fomentar una mayor transparencia y competencia entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), la Comisión implementó una herramienta que permite a los usuarios acceder y conocer de primera mano información detallada sobre las condiciones de calidad con las que se prestan los servicios de internet móvil en las regiones, ciudades y municipios donde residen, empoderando a los consumidores y brindándoles herramientas que faciliten la toma de decisiones informadas, basadas en la calidad del servicio ofrecido por los distintos operadores, promoviendo así una dinámica de mejora continua en el sector. De igual forma, luego de un análisis de costos riguroso la CRC definió un aumento progresivo de los valores objetivo de los indicadores de calidad que los operadores deben cumplir, fijando objetivos alcanzables y realistas en materia de velocidades de carga y descarga para el servicio de datos móviles 4G, en municipios donde actualmente las velocidades no superan los 9 Megabits por segundo (Mbps) de descarga y en aquellos donde no se espera un despliegue de la tecnología 5G en el corto o mediano plazo. Lo anterior, como estrategia que se enfoca no solo en mejorar los niveles de calidad de los datos móviles 4G sino también en garantizar que el despliegue de la tecnología 5G no se vea ralentizado. Otras de las medidas establecidas están dirigidas a fortalecer la vigilancia y control de las condiciones de calidad del servicio, incluyendo la implementación de nuevos mecanismos para la identificación y solicitud de planes de mejora, cuando la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles se vea degradada y, por el otro lado, resaltando que la verificación de estos planes puede hacerse en todas sus etapas, asegurando así que los usuarios en las zonas más alejadas del país puedan acceder a servicios de telecomunicaciones de mayor calidad.
Publicación	- Documento de formulación del problema y objetivos. - Mesa de socialización de las alternativas regulatorias. - Documento de alternativas regulatorias.

	- Proyecto de resolución. - Documento soporte "Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación". - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7363 de 2024.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-12

2.1.3.6. Estudio plataformas OTT 2024

Objetivo	Continuar con la caracterización del rol de los servicios Over The Top (OTT) en el sector de las comunicaciones en Colombia, a través de encuestas estructuradas y de diversos ejercicios econométricos, que permiten identificar las preferencias y patrones de consumo de estos servicios por parte de los colombianos.
Fecha de Inicio	Enero de 2024 – En curso
Actividades /Logros	Durante el primer semestre de 2024 se adelantó el proceso de contratación que tenía como objeto "Contratar los servicios de consultoría especializada en el diseño, levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos, con el fin de llevar a cabo mediciones a través de encuestas para recopilar información que sirva como soporte a las actividades misionales de la CRC consignadas en el plan de acción de la entidad para 2024 y en la agenda regulatoria 2024 – 2025" y se suscribió el Contrato 84 de 2024 con BRANDSTRAT BIC S.A.S. Durante el segundo semestre de 2024 se llevó a cabo la medición de campo a nivel nacional para construir nuevas series de tiempo sobre el uso de plataformas OTT para el segmento empresarial y el segmento residencial para los servicios de radio, mensajería y telecomunicaciones. La ejecución del contrato finalizó el 15 de diciembre de 2025. La publicación del resultado del estudio OTT 2024 se realizará en el segundo trimestre de 2025.
Publicación	N.A.
Enlace	N.A.

2.1.3.7. Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación

Objetivo	Profundizar en la aproximación de las consideraciones y criterios que técnica y regulatoriamente se ha adoptado a nivel internacional en la fase de adopción general de redes 5G.
Fecha de Inicio	Junio 2024 – En curso

Actividades /Logros	Durante el segundo semestre de 2024 se adelantó la investigación sobre redes 5G <i>Stand Alone (SA)</i> y <i>No Stand Alone (NSA)</i> con el objetivo de identificar los beneficios y retos del desarrollo de <i>network slicing</i> o virtualización de redes y de redes no terrestres (NTN), para de esta forma profundizar en la necesidad de considerar la definición de medidas de monitoreo o regulatorias que promuevan la evolución de 5G en el país. El estudio será publicado en el primer trimestre de 2025.
Publicación	N.A.
Enlace	N.A.

2.1.3.8. Simplificación del marco regulatorio 2024

Objetivo	Adelantar un ejercicio integral de revisión y simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016 para facilitar y hacer más eficiente el cumplimiento y aplicación de la regulación expedida por la CRC.
Fecha de Inicio	Marzo 2024 – En curso.
Actividades /Logros	En diciembre de 2024, la CRC presentó la propuesta regulatoria para la simplificación de su marco regulatorio, resultado de la aplicación de la metodología mejorada que fue diseñada para este ejercicio integral y que permitió identificar los artículos candidatos a ser simplificados por cumplir al menos uno de los siguientes criterios: evolución de mercado y de la tecnología, duplicidad y transitoriedad, incluyendo como otros criterios, tales como cambio en una norma de rango superior, posibilidad de optimización de la disposición regulatoria y posibilidad de reducción de costos de cumplimiento. La propuesta de simplificación normativa presentada fue resultado del trabajo conjunto de las sesiones que conforman la Comisión, la Sesión de Comisión de Comunicaciones y la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, dando un enfoque integral al proyecto al involucrar la regulación de todos los sectores regulados por la CRC: telecomunicaciones, incluido televisión, contenidos audiovisuales y servicios postales. Para el desarrollo de este proyecto, la CRC diseñó y dispuso diferentes espacios de socialización y participación que permitieron la construcción de la propuesta resultado del trabajo conjunto entre el regulador, los regulados y demás grupos de valor interesados. La propuesta regulatoria que se somete a discusión sectorial involucra, entre otras, las siguientes medidas: Eliminación del bloqueo de Equipos Terminales Móviles por no homologación: Con lo que se disminuyen los costos operacionales y de implementación en los que incurren los Proveedores de Redes y Servicios Móviles

	(PRSTM) para el cumplimiento del régimen de restricción a la operación de Equipos Terminales Móviles (ETM) hurtados o alterados. Creación de un formato unificado de reporte para pequeños ISP: Con el fin de simplificar los principales reportes que deben realizar los proveedores del servicio de Internet, reduciendo los costos administrativos en el cumplimiento de sus obligaciones, se diseñó un formato unificado para los ISP con menos de 30.000 accesos en el segmento residencial. Creación de un contrato único convergente: Estableciendo un modelo único de contrato convergente para servicios fijos y móviles pospago, que responde a la nueva realidad económica y facilita la contratación de diversos servicios tanto para el proveedor como también para los usuarios. Eliminación de indicadores de calidad para el servicio de voz móvil mediante tecnología 3G: Teniendo en cuenta la contracción del tráfico total de voz móvil en redes 3G, se suprime la obligación de medición y reporte de los indicadores de calidad para este servicio, a partir del 1 de enero de 2026. Con esta propuesta se propuso simplificar un total de 174 disposiciones del marco regulatorio vigente, de manera total o parcial, lo que permite continuar avanzando en el compromiso que tiene la CRC por mantener la regulación actualizada y flexible.
Publicación	- Consulta pública para determinar medidas susceptibles de simplificación. - Documento de formulación. - Documento soporte "Simplificación regulatoria 2024". - Proyecto de resolución de Comunicaciones. - Proyecto de resolución de Contenidos Audiovisuales. - Anexo de análisis de medidas sometidas a evaluación de la CRC.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-22

2.1.3.9. Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales

Objetivo	Identificar y comprender la interrelación de los servicios digitales con los sectores de servicios tradicionalmente regulados.
Fecha de Inicio	Junio 2024 – En curso
Actividades /Logros	Durante el 2024 se realizó el benchmarking internacional de prácticas regulatorias (libre competencia, consumidor, datos personales, asimetría de información, propiedad intelectual, contribución al despliegue de redes, entre otras) y la revisión de informes técnicos y académicos, que abordan los modelos de negocio de los servicios digitales.

	El 11 de diciembre de 2024, con la información recopilada y para analizar el entorno nacional de las OTTs, se publicó una consulta pública que tiene como objetivo conocer las observaciones y comentarios de las empresas que ofrecen bienes y servicios apoyados en el uso de la tecnología digital, las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y los usuarios. En el 2025 con el acompañamiento de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se analizarán los desafíos derivados de la transformación digital, se identificarán las estructuras regulatorias en aquellos países en los que se han definido condiciones normativas a OTTs y se presentarán las recomendaciones para el desarrollo del sector de comunicaciones en el país y las necesidades de intervención, teniendo en cuenta los nuevos actores relevantes.
Publicación	Estudio sobre el rol de los servicios «Over the Top» OTT en Colombia – 2024 y consulta al sector.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-38-2-22

2.1.3.10. Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil.

Objetivo	Revisar los principales esquemas de compartición de infraestructura activa y las tendencias de regulación aplicable para este tipo de compartición de infraestructura, así como también para las redes de transporte.
Fecha de Inicio	Junio 2024 – En curso
Actividades /Logros	Durante el segundo semestre de 2024 se adelantarán reuniones con aquellas personas naturales o jurídicas que ostentan la propiedad, posesión, tenencia o control de: (i) la infraestructura pasiva que es empleada por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles, y (ii) las redes de transporte y transmisión de fibra óptica. Dichas reuniones tuvieron como objetivo conocer las formas actuales de negociación para la compartición e identificar la existencia de oportunidades que propendan por facilitar el acceso a la infraestructura desplegada por otros actores. El estudio será publicado en el primer trimestre de 2025.
Publicación	N.A.
Enlace	N.A.

2.1.4. Gestión de Grupos de valor

2.1.4.1. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones

Objetivo	Conocer el comportamiento y evolución de los servicios TIC y Postales durante 2022
Fecha de Inicio	Abril de 2024 – Octubre de 2024
Actividades /Logros	En septiembre de 2024 se publicó la décimo tercera edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2023, el cual consolida las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de telecomunicaciones y postal a partir de la evolución de variables como número de líneas, accesos y conexiones, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores en los diferentes servicios durante los últimos años.
Publicación	- Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2023 - Versión interactiva del reporte
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2023 https://app-reporte-industria-2023.azurewebsites.net

2.1.4.2. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2024

Objetivo	Promover la apropiación, por parte de los grupos de valor del sector audiovisual, de nuevo conocimiento e información generados por la CRC en sus estudios sectoriales, así como de la normativa vigente, mediante recursos educativos, campañas informativas y espacios de diálogo.
Fecha de Inicio	Febrero de 2024 – Diciembre de 2024
Actividades /Logros	El proyecto se desarrolló en tres (3) componentes simultáneos: i) los diálogos regionales audiovisuales para celebrar los 70 años de la televisión en Colombia; ii) Talleres Audiovisuales de Pluralismo; iii) Sistematización, documentación y generación de documentos de difusión: artículos y <i>whitepapers</i>. La línea de Diálogos regionales audiovisuales se materializó en 7 encuentros en las diferentes capitales donde hay canales regionales, en alianza con dichos operadores y con universidades de cada región. Los encuentros consistieron en paneles de diálogo sobre distintos temas de la historia, la actualidad y el futuro de la televisión en Colombia. Tras una primera celebración nacional en Bogotá, el 11 de junio de 2024, se realizaron encuentros en Medellín (23 de julio), Bucaramanga (27 de agosto), Tunja (30 de agosto), Armenia (3 de octubre), Barranquilla (22 de octubre) y Cali (13 de noviembre). En la línea de Talleres Audiovisuales de Pluralismo, se abordaron talleres sobre participación ciudadana desde los contenidos audiovisuales en Pereira (1 de agosto), Tunja (29 de agosto), Popayán (13 de noviembre) y Cúcuta (21 de noviembre). En la línea de Difusión del conocimiento, se implementó el curso en la plataforma Aula CRC el curso Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo. Además,

	se realizó una prueba piloto 23 estudiantes de la Escuela de Cine y Televisión de la Universidad Nacional de Colombia, y se detectaron aspectos a mejorar, todos referidos a la implementación técnica y plataforma. En el mismo componente, se adelantó la producción de dos documentos sectoriales: i) artículo académico <i>Protección a Niños, Niñas y Adolescentes de los contenidos audiovisuales</i>, elaborado con los datos del Estudio infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia, apropiación, usos y actitudes 2024; ii) borrador de un documento que compila las metodologías de evaluación sobre el pluralismo y la imparcialidad informativa y iii) Sistematización de los Diálogos Audiovisuales Regionales 70 años de la Televisión en Colombia.
Publicación	Memorias y grabaciones de los Diálogos regionales audiovisuales.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/dialogos-regionales-audiovisuales/memorias

2.1.5. Fortalecimiento institucional

2.1.5.1. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad

Objetivo	Seguir incorporando tecnologías emergentes como parte de la innovación digital que adelanta la CRC y que beneficia no solo a los procesos internos de la Entidad, sino también a los grupos de valor y la ciudadanía en general.
Fecha de Inicio	Actividad Continua
Actividades /Logros	De acuerdo con el alcance de esta iniciativa se desarrollaron las siguientes actividades para la vigencia 2024. Se implementaron actualizaciones y mejoras en los robots (RPA) configurados dentro del Trámite de Homologación de Terminales móviles, esto teniendo en cuenta los cambios dinámicos en las diferentes fuentes de consulta, con el fin de garantizar la gestión del trámite al interior de la Entidad. Así mismo, se definió e implementó un plan piloto de entrenamiento sobre RPA (Automatización Robótica de Procesos) por parte del equipo de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información, logrando certificar a 3 ingenieros en el uso e implementación de este tipo de tecnologías emergentes. Por otra parte, en el segundo semestre del 2024 la CRC adquirió Microsoft 365 Copilot, lo cual es una herramienta de productividad con tecnología de inteligencia artificial, lo que les permitirá a los colaboradores de la CRC completar tareas de forma más eficaz, mejorar su productividad, aptitudes tecnológicas y mejorar su experiencia laboral en general. Desde una perspectiva de impacto organizacional, una vez se use y se adopte esta herramienta, los usuarios

	obtendrán contenido relevante para sus tareas de trabajo, como la redacción, el resumen y la respuesta a preguntas; todo en el contexto de su entorno laboral.
Publicación	N/A
Enlace	N/A

2.1.6. Retos en materia regulatoria y competencia

La CRC enfrenta un panorama desafiante ante los recientes cambios en la estructura del mercado de telecomunicaciones, especialmente con la integración de Telefónica y Millicom en Colombia¹¹. La CRC deberá fortalecer su capacidad de análisis para monitorear los efectos de esta integración, garantizando un entorno competitivo que favorezca tanto a los usuarios como a los agentes del sector, y adoptando medidas regulatorias que aseguren el acceso equitativo a las redes y servicios.

En paralelo, la transformación digital y la convergencia tecnológica ha generado nuevos desafíos para la regulación, ya que los mercados tradicionales de telecomunicaciones se ven impactados por agentes que ofrecen servicios digitales sustitutos, como plataformas OTT (Over-The-Top). En este contexto, es deseable que la CRC tenga competencias más robustas en materia de mercados digitales, que le permitan entender y regular eficazmente las dinámicas de estos nuevos actores. Esto incluye no solo garantizar condiciones de competencia entre los agentes tradicionales y digitales, sino también salvaguardar los derechos de los usuarios frente a los servicios ofrecidos en estas plataformas.

Para abordar estos retos, la CRC debe avanzar en la construcción de un marco regulatorio comprensivo que considere tanto los servicios tradicionales como los digitales, asegurando que todos los actores que ofrecen servicios sustitutos cumplan con condiciones equivalentes en términos de calidad, transparencia y competencia. Esto implica fortalecer la capacidad técnica y analítica de la Comisión, integrar aprendizajes de reguladores internacionales y fomentar la cooperación interinstitucional para responder de manera ágil y efectiva a los cambios vertiginosos que enfrenta el sector de las comunicaciones.

2.2. RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital

Uno de los objetivos de la CRC es diseñar y coordinar estrategias de comunicación dirigidas a audiencias externas, internas y a través de medios digitales, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

Desde febrero de 2024, la CRC ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en informar y visibilizar los resultados y el impacto de la gestión y trabajo de la CRC, generando confianza y reconocimiento público de la Entidad como Autoridad Regulatoria que vela por el bienestar de los

¹¹ Operación de integración con radicado SIC 24-546942 actualmente bajo análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

usuarios y las audiencias, así como la mejora continua de los servicios de telecomunicaciones y los contenidos audiovisuales. Los objetivos específicos fueron a nivel externo, conmemorar y evidenciar el impacto y los beneficios generados, posicionar a la organización como fuente oficial de información, y fortalecer la interacción con las audiencias clave y a nivel interno apoyar el clima y cultura organizacional facilitando cohesión organizacional y Apropiación.

El desarrollo de esta estrategia integral se abordó mediante tres ámbitos: i) Interna ii) Externa y iii) Digital, incluyendo el diseño gráfico y la realización audiovisual como procesos transversales de las tácticas de comunicación diseñadas para los diferentes grupos de valor de la CRC.

En enero de 2025 se trabajó en la Estrategia de Comunicaciones de la Vigencia 2025 para ser presentada en el Comité de Comisionados para su aprobación.

2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites

Responder oportunamente con calidad y claridad los requerimientos de sus grupos de valor, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, fue otro de los objetivos fundamentales durante mi gestión como Directora Ejecutiva.

En este sentido, es de señalar que los requerimientos que se radican ante la CRC comprenden:

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** son solicitudes que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Relaciones con Grupos de Valor con respecto al Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la Entidad.
 - **CONCEPTOS:** son solicitudes no recurrentes que tienen mayor rigurosidad. Estos son: Conceptos y Consultas sobre la regulación expedida de la CRC.
 - **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** peticiones referentes a las funciones desarrolladas por la CRC, información que reposa en sus archivos.
 - **DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA:** solicitudes especiales remitidas por miembros del Congreso de la República consistentes en comentarios a proyectos, consultas, solicitudes de información.
 - **HOMOLOGACIÓN DE CELULARES (Equipos terminales móviles):** es un trámite por medio del cual la CRC busca que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas mínimas, garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares y evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.
-

- **ESPACIOS INSTITUCIONALES:** son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por éstas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.
- **MENSAJES CÍVICOS:** son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de Lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.
- **NUMERACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.
- **CÓDIGOS CORTOS:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.

Es así como, desde el 1 de febrero de 2024 al 31 de enero de 2025, la CRC recibió un total de 34.769 solicitudes, a las cuales dio respuesta en un tiempo medio de repuesta de 4,32 días hábiles. Lo anterior, evidencia la alta eficiencia de esta entidad en sus procesos, teniendo en cuenta que este tiempo se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las cifras se pueden observar en la tabla 3.

Ahora bien, en lo que respecta a la percepción de los grupos de valor sobre la atención recibida, se realizó la medición de las encuestas de satisfacción, obteniendo como resultado la percepción de 5.140 usuarios con un promedio de 4,74 en una escala de (0) a cinco (5), los resultados se observan en la tabla 4.

A continuación, se detallan los resultados de acuerdo con los tipos de solicitud mencionados:

Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta febrero de 2024 a enero de 2025

TIPO DE SOLICITUD	PERIODO 2024 - 2025													
	FEBRERO 2024		MARZO 2024		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE		ENERO 2025		TOTAL	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
DERECHOS DE PETICIÓN	909	2,7	944	2,9	5.752	3,3	5.019	2,2	3.167	1,7	1.114	2,5	15.961	2,47
CONCEPTOS	14	5,2	19	3,8	94	5,3	145	6,9	103	6,5	24	3,8	380	5,54
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	58	4,3	64	4,0	186	3,7	296	3,6	235	3,2	40	3,6	815	3,69
DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA	7	3,5	4	2,5	16		7	4,1	2	3,5	0	0,0	32	2,78
HOMOLOGACIÓN	1.564	2,2	1.137	2,0	5.228	1,6	4.518	1,6	4.251	1,5	1.120	7,90	16.681	2,95
ESPACIOS INSTITUCIONALES	8	1,8	15	1,8	72	2,2	84	3,1	99	2,9	24	1,0	287	2,19
MENSAJES CÍVICOS	4	3,0	3,0	7,0	17	1,6	15	3,4	27	2,60	2	2,5	65	2,62
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN	36	4,9	29	5,3	102	7,3	42	8,1	138	8,2	38	7,4	356	7,17
SEÑALIZACIÓN	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	6,6	0	0,0	3	1,32
NUMERACIÓN	3	5,7	12	5,1	6	12,1	7	13,2	12	10,9	5	8,2	33	10,01
CÓDIGOS CORTOS	12	5,1	9	4,7	27	5,3	55	7,9	44	8,7	18	7,10	156	6,83
TOTAL	2.615	3,48	2.236	3,56	11.500	4,24	10.188	4,92	8.081	5,12	2.385	4,00	34.769	4,32

Fuente: CRC, Elaboración propia

Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites

CANAL DE ATENCIÓN	PERIODO 2024 - 2025						
	FEBRERO 2024	MARZO 2024	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ENERO 2025	TOTAL
ATENCIÓN TELEFONICA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,92
ATENCIÓN PERSONAL	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,92
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA	4,3	4,4	4,5	4,6	4,4	4,2	4,40
TOTAL POR TRIMESTRE	4,70	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,74

Fuente: CRC, Elaboración propia

2.2.3. Gestión respecto de la Actividad legislativa. Congreso de la República

La CRC realiza un seguimiento continuo a la actividad legislativa relacionada con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, a través de la presentación de comentarios a los distintos proyectos de ley que son de interés para la entidad. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República, durante mi gestión como Directora Ejecutiva, se identificaron 47 relacionados con el sector TIC y algunos relacionados específicamente con las funciones de la CRC. Frente a estos últimos, se les efectuó el seguimiento respectivo y se presentaron comentarios a 17 iniciativas de ley.

Así mismo, la CRC, a través de su Directora Ejecutiva y los Comisionados de Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre febrero de 2024 a enero de 2025, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada la entidad por las Cámaras Legislativas. Adicionalmente, se realizaron reuniones con parlamentarios y miembros de 7 Unidades de Trabajo Legislativo (UTL)¹² para debatir temas del Sector, y se dio respuesta a 41 derechos de petición relacionados con las actividades de la Comisión.

2.2.4. Gestión Nacional e Internacional

Desde febrero de 2024 a enero de 2025, la CRC participó en 113 eventos, de los cuales 71 correspondieron a escenarios nacionales y 42 a escenarios internacionales. La mayoría de los eventos, reuniones y actividades en los que se tuvo participación activa se desarrollaron bajo modalidad presencial (96), mientras que los 17 restantes se llevaron a cabo de manera virtual.

En el ámbito de organismos multilaterales, la CRC se destacó por su activa participación en grupos de trabajo, relatorías y foros, entre otros formatos, relacionados con diversas temáticas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como con la actividad regulatoria de los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales. Estas actividades se llevaron a cabo en escenarios como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL). A través de estas instancias, se adquirieron y compartieron experiencias e información con otros países y reguladores.

En términos de liderazgo dentro de estos organismos, la CRC asumió la vicepresidencia del Grupo de trabajo de Políticas Públicas y Regulación del Comité Consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I) de la CITEL, en donde además de coordinar y realizar contribuciones para las reuniones 44 y 45 con los estados miembros del comité, participamos como relatores de: i) Mejora regulatoria, ii) Innovación tecnológica, economía digital, internet de las cosas, comunidades y ciudades inteligentes y iii) Conformidad, Control de Fraudes y dispositivos móviles ilegales o irregulares. En la relatoría de Mejora regulatoria se elaboró un documento compilatorio de mejora prácticas de mejora regulatoria, con base en lo cual se aprobó la recomendación en la materia. Así mismo, se inició la elaboración de la Guía de implementación de la citada recomendación, la cual fue enviada al Comité directivo de CITEL (COM/CITEL), quien aprobó la solicitud de elevar a nivel de Resolución de la OEA dicha recomendación, esta propuesta será elevada en 2025.

¹² La Unidad de Trabajo Legislativo –UTL- se compone de un grupo interdisciplinario, no mayor a diez ni menor a seis personas, que trabaja para el congresista que lo ha contratado, asesorándolo en diversos temas correspondientes a su labor legislativa en el congreso.

Ahora bien, la CRC asumió una de las vicepresidencias de la PRAI, desde donde lideró iniciativas clave para promover la cooperación entre los países iberoamericanos en el fortalecimiento de la regulación de contenidos audiovisuales, especialmente en temas relacionados con la protección de audiencias y la sostenibilidad del sector audiovisual en la región.

De igual manera, la CRC se desempeñó como vicepresidente de Regulatel lo cual le permitió posicionarse como un referente en la generación de políticas innovadoras orientadas al desarrollo sostenible del ecosistema digital. Dado lo anterior, en diciembre de 2024 asumió la Presidencia del Foro, marcando un hito significativo para Colombia al coordinar esfuerzos para promover la conectividad inclusiva y la regulación proactiva en América Latina. Bajo este liderazgo, se avanzó en la consolidación de estrategias regionales para enfrentar desafíos como la brecha digital, el despliegue de infraestructura en áreas rurales y la cooperación técnica entre los reguladores de la región.

En cuanto a la participación internacional, se destaca la intervención activa de la CRC en conferencias, paneles y mesas redondas organizados por entidades como OCDE en diferentes grupos de trabajo y comités, la CITEL en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los eventos de la UIT, el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC), y en reuniones y eventos propiciados por los reguladores como OSIPTEL de Perú. A nivel nacional, se participó en los congresos de gremios como ANDESCO, ANDINA LINK, CINTEL, NAISP, entre otros. De igual forma, la CRC participó activamente en los espacios de discusión organizados por la academia, por entidades del sector como MinTIC y la ANE; además, el regulador mantiene una participación activa en las sesiones y eventos de la Mesa Colombiana de Gobernanza de Internet.

En relación con el área de Contenidos Audiovisuales, la CRC estuvo presente en eventos nacionales e internacionales, tanto virtuales como presenciales, en calidad de panelista y conferencista, como los organizados por el International Institute of Communications (IIC), el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), también hizo presencia en el Festival Internacional De Cine De Cartagena De Indias (FICCI), además de espacio como ANDINA LINK, EXPOCOMUTV, ALFAMED, MiniINPUT, SIMRA y la PRAI. Los voceros de la Comisión participaron en espacios académicos de diferentes universidades como la Universidad Externado de Colombia, Universidad de Los Andes, Universidad del Rosario, Universidad del Norte o la Universidad de la Sabana, en espacios televisivos de canales de televisión nacional y en eventos organizados por otras entidades como MinTIC, Instituto Nacional Para Sordos (INSOR), entre otros.

Como resultado de la participación activa de la CRC en múltiples escenarios y teniendo en cuenta que es regulador referente, el IIC extendió una invitación a la CRC para ser miembros honorarios y ser los anfitriones del Foro Internacional de Reguladores (IRF) y de la Conferencia Anual en 2025.

2.2.5. Relaciones con Grupos de Valor

En primer lugar, se destaca la realización de la 19ª versión del Taller Internacional de Regulación, que en esta ocasión abordó los mercados digitales como tema central reconociendo la importancia de

analizar el impacto de los nuevos modelos de negocio en la sostenibilidad de la industria TIC. Este evento académico de alto nivel, reconocido a nivel nacional e internacional, reunió a 27 conferencistas de diferentes países en representación de la academia, organismos multilaterales, firma de consultoría, organismos reguladores de varios países e industria para debatir sobre los panoramas, retos y oportunidades de los mercados digitales.

El taller, llevado a cabo los días 2 y 3 de septiembre de 2024 en Cartagena de Indias, fue diseñado para que los asistentes aprovecharan los espacios de debate, se mantuvieran al día con las tendencias internacionales y aprendieran de la mano de destacados expertos internacionales sobre los retos y oportunidades de los mercados digitales, destacándose la realización de 4 paneles de discusión que permitieron conocer los puntos de vista de los actores involucrados. Además, se invitó a la academia, la industria y la ciudadanía en general a participar activamente en el desarrollo del taller, con la posibilidad de conectarse a través de una transmisión en vivo en redes sociales para garantizar que el evento llegara a un público más amplio.

El desarrollo del evento se dio en torno a dos enfoques en cada jornada: El primer día fue dedicado al panorama actual de los mercados digitales, brindando contexto sobre la relación entre el uso de la infraestructura y el consumo de contenidos, asociado con flujos de dinero y tarifas por uso de las redes, y profundizando en la relación que existe entre los mercados digitales y las tecnologías emergentes para establecer retos de acción conjunta por parte de diferentes agentes; en el segundo día se revisaron los desafíos de la producción sostenible y la gestión de la información en la industria audiovisual exponiendo sus retos de cara al pluralismo informativo, la libertad de expresión y la protección de los derechos humanos, y se exploró la necesidad de promover la inversión en América Latina en un contexto de mercados digitales, considerando la relación existente entre diferentes agentes que los conforman. Como balance, se tuvo la participación de 186 asistentes presenciales y a la fecha de elaboración del presente informe se registraron cerca de 2.000 visitas a las grabaciones del evento en el canal de YouTube.

La 19ª versión del Taller Internacional de Regulación permitió consolidar este espacio generado por la CRC para la discusión de las nuevas dinámicas regulatorias en un mundo digital en constante cambio, reafirmando el compromiso de la Entidad con la promoción del desarrollo y la inversión en el Sector TIC.

2.2.6. Logros

La ejecución de la estrategia de comunicaciones fue del 100% mediante el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión propuestos, los cuales se evidencian en los siguientes logros:

Eventos: Entre febrero de 2024 y enero de 2025 se realizaron 13 eventos de los cuales diez (10) fueron híbridos (presenciales y virtuales) y 8 presenciales, que tuvieron como finalidad la socialización de medidas, estudios y proyectos adelantados por la Comisión, así como la generación de conocimiento en materia de regulación TIC, Postal y Audiovisual.

Espacios Institucionales: continuamos posicionando nuestra marca en televisión nacional gracias a los espacios institucionales autorizados. Entre febrero de 2024 y enero de 2025, se gestionaron 287 y se aprobaron 176 Espacios Institucionales con video de cierre o “colilla” de la CRC.

Divulgación de noticias: entre febrero de 2024 y enero de 2025 impactamos en promedio ciento ochenta y cuatro (184) medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales, alcanzando un total de mil ciento cincuenta y seis (1.156) publicaciones en el año: lo que representa una cuantificación de *Free Press* de Cuatro mil noventa y cuatro millones novecientos noventa y un mil trescientos setenta y tres pesos (\$4.094.991.373)¹³.

Canales digitales: Durante el periodo comprendido entre febrero 2024 y enero 2025, nuestro portal web www.crcm.gov.co recibió 1.198.829 visitas de usuarios, interesados en consultar diferentes temas entre los que se destacan los micrositios Comunicados Como Es y Registro de Equipos, así como información para los ciudadanos relacionada con el registro de Números Excluidos para evitar la recepción de llamadas y mensajes comerciales o publicitarios. A febrero de 2024, la CRC contaba con cincuenta y siete mil setecientos noventa y un (57.791) seguidores en Redes Sociales (Facebook, X, LinkedIn, Instagram y YouTube), incrementando levemente dicha cifra para enero de 2025 tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5. Crecimiento de usuarios en redes sociales

Red Social	Usuarios febrero 2024	Usuarios enero 2025
Twitter	26.154	26.491
Facebook	19.558	19.965
Instagram	2.694	3.089
YouTube	4.560	5.541
LinkedIn	4.825	5.550
Total	57.791	60.636

Fuente: CRC, Elaboración propia

Producción de videos: Entre febrero 2024 y enero 2025 se desarrollaron más de 280 piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales y videos para medios, y más de 1000 fotografías del cubrimiento de eventos como apoyo a la divulgación en los canales de comunicación interna y externa de la CRC.

¹³ Este valor se calcula teniendo en cuenta cuánto costaría la publicación de las notas de la CRC en los medios de comunicación de acuerdo con el alcance y cobertura del medio, lo anterior durante la vigencia 2024.

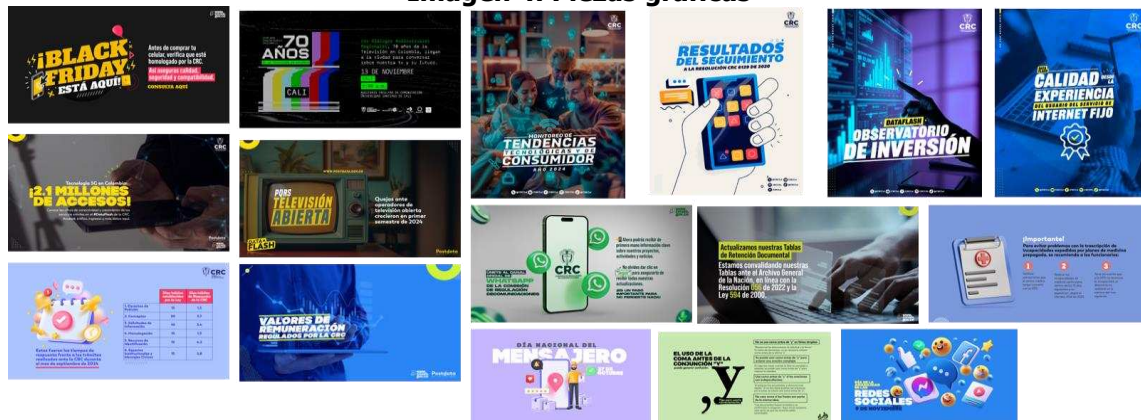
Imagen 3. Piezas Audiovisuales



Fuente: CRC, Elaboración propia

Piezas gráficas: Con el diseño de mil cuatrocientas veinte piezas (1.420) piezas gráficas como informes, banners, piezas para redes, mailing, gifs, infografías, presentaciones, mockups, botones web, ambientes virtuales, logos y diagramación para vídeos, se aportó al mejoramiento visual y simplificación de contenidos que facilitan la comprensión del quehacer regulatorio.

Imagen 4. Piezas gráficas



Fuente: CRC, Elaboración propia

Canales de comunicación interna: La comunicación constante con los grupos internos de trabajo de la entidad fue fundamental para garantizar una articulación efectiva en el desarrollo de los diferentes

proyectos adelantados en la Comisión. A través de los canales internos de comunicación, como el correo electrónico, las carteleras virtuales, Viva Engage y laIntranet, se logró mantener a todos los colaboradores informados sobre temas administrativos y misionales de interés. Entre febrero de 2024 y enero de 2025, los contenidos más consultados incluyeron: Las nuevas plantillas de la CRC, producto del cambio de imagen y renovación institucional, Herramientas en línea, Gestión contractual, Documentación y Normatividad Interna.

Dentro de las estrategias destacadas en comunicación interna, sobresale la actividad de teambuilding denominada "aCeRCa té", mediante la cual, como Directora Ejecutiva de la CRC, generé en colaboración de las coordinaciones y líderes de procesos, un espacio de integración, reconocimiento y fortalecimiento del sentido de pertenencia y habilidades blandas.

Frente a las actividades desarrolladas en las consultas solicitudes y trámites, se destacan los siguientes logros:

- **Centro de Contacto de la Entidad:** la CRC continuó con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió desde febrero de 2024 a enero de 2025: 17.565 llamadas telefónicas, chat del Asistente Virtual, redes sociales (X, Facebook e Instagram) y la atención presencial, para dar al usuario asesoría en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos por sus tipologías de bloqueo, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Identificación, entre otros.
- **La Actualización del Registro de Números Excluidos:** La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) actualizó el portal de Trámites para la implementación y/o adecuación de la plataforma para el Registro de Números Excluidos (RNE) de acuerdo con la Ley "Dejen de Fregar", la cual permitió limitar el envío de contenidos con fines comerciales y publicitarios a través de diferentes canales de contacto, como lo son los mensajes de texto SMS, mensajes por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios.

De conformidad con lo establecido en la Ley 2300 de 2023, más conocida como la ley "Dejen de Fregar", desde el 10 de abril de 2024, el registro en el RNE debe permitir a los consumidores elegir no solo si desea excluirse de la recepción de mensajes de texto (SMS), sino también otros medios de contacto como: los mensajes por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario. Para esto, los ciudadanos deberán realizar el registro indicando los canales que sí quieren autorizar y los que no, para ser contactados por las empresas.

Este registro para ciudadanos se realiza ingresando al Portal de Trámites CRC www.tramitescrcom.gov.co en la sección "¡Aquí Puedes Realizar!", allí se encuentra la opción "Registro de Números Excluidos (RNE)", el ciudadano debe seguir las instrucciones para registrarse, cuando complemente el formulario recibirá un correo electrónico con un enlace para

validar el registro, siguiente a ello podrá ingresar con su usuario y contraseña para registrar o modificar los canales por los cuales no desea recibir mensajes comerciales o publicitarios.

Con la actualización del Registro, tal y como lo fijó la mencionada Ley, los productores o proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el RNE para evitar contactar a los consumidores que se encuentren registrados en él.

- **Actualización para la elaboración de planes de emisión con relación a Espacios Institucionales:** La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), mediante la Resolución CRC 7423 de 2024, introdujo ajustes en la regulación del servicio público de televisión, simplificando las normas relacionadas con programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización. Estas modificaciones buscan reducir cargas regulatorias y mejorar la calidad de la programación para las audiencias. En cuanto a los Espacios Institucionales, se ampliaron los horarios de emisión para evitar saturación en franjas de alta audiencia, se unificaron las disposiciones en un único artículo para mayor claridad y se cambió la medición a un enfoque basado en mensajes, estableciendo la emisión obligatoria de 15 mensajes diarios: 10 entre las 7:00 y 18:59, y 5 entre las 19:00 y 22:00. Los mensajes deben cumplir con requisitos como una duración en múltiplos de cinco segundos (máximo 30 segundos), incluir la colilla oficial de la CRC dentro del tiempo total y entregarse en formato MXF. Además, la CRC actualizó los formatos oficiales para facilitar la implementación de estas medidas, reafirmando su compromiso con un marco normativo moderno y eficiente que responda a las necesidades de usuarios y operadores.

2.2.7. Retos

Los desafíos para el 2025 deben centrarse en consolidar el posicionamiento de la CRC como una entidad comprometida con la protección y el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones y audiencias. Esto se logrará a través del diseño de medidas innovadoras que impulsen la competencia en los mercados y mejoren tanto la calidad de los servicios como los contenidos audiovisuales. En este sentido, es fundamental responder con calidad y oportunidad a las necesidades de los grupos de interés, cumpliendo las metas internas en los plazos establecidos y fortaleciendo la comunicación entre la Comisión y sus grupos de valor. Asimismo, es prioritario realizar un seguimiento constante a las iniciativas presentadas en el Congreso de la República, relacionadas con los sectores TIC, Postal, de Contenidos Audiovisuales y con las funciones y competencias de la CRC, elaborando comentarios fundamentados para que sean considerados en el ámbito legislativo.

Un reto adicional y crucial es mantener y potenciar el liderazgo de la CRC tanto a nivel nacional como internacional. Esto implica promover las medidas regulatorias y estudios desarrollados por la entidad, posicionándola como un referente innovador en los sectores de comunicaciones y contenidos audiovisuales, siempre aplicando principios de mejora regulatoria. La participación activa en foros internacionales como el CDEP de la OCDE, y en instancias como CITEL, IIC, REGULATEL y PRAI, será esencial para consolidar esta imagen.

También es importante fortalecer la comunicación externa, interna y digital de la CRC. Esto incluye apoyar las estrategias de gestión del talento humano para fomentar un mejor clima y cultura organizacional, difundir el impacto positivo de las medidas implementadas por la CRC y sus beneficios para los usuarios y las audiencias, y posicionar a la CRC y su portal de datos abiertos como una fuente confiable y relevante de información sobre los sectores TIC, Postal y Audiovisual, promoviendo la interacción con los diversos grupos de valor.

Para alcanzar estos objetivos, es imprescindible mantener el Comité de Comunicaciones y Prensa semanalmente, que permite planificar actividades y definir acciones estratégicas alineadas con las prioridades de la entidad.

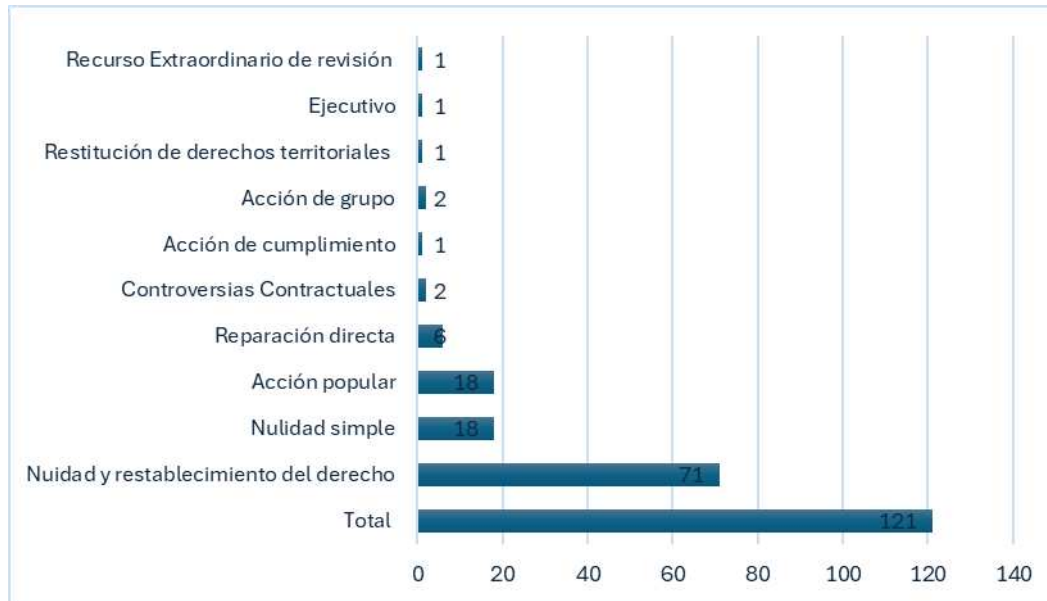
2.3. GESTIÓN JURÍDICA

2.3.1. Defensa judicial

La defensa jurídica comprende, entre otros aspectos, la salvaguarda de los intereses de la CRC en los procesos judiciales en los que sea parte, la prevención del daño antijurídico y de las consecuentes condenas patrimoniales.

La CRC tiene ciento veintitrés (123) procesos judiciales activos, en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, de los cuales ciento veintiún (121) procesos se adelantan en contra de la entidad, y en dos (2) actúa como demandante. El 57.72% corresponde a acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 16,26% a nulidad simple, 14,63% a acciones populares, 4,87% a reparación directa, y el porcentaje restante a restitución de derechos territoriales, controversias contractuales, acciones de cumplimiento, acciones de grupo, un ejecutivo y un recurso extraordinario de revisión.

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control



Fuente: CRC, Elaboración propia con corte 31 de diciembre de 2024.

En el **Anexo 2** se listan los procesos judiciales de la CRC a la fecha del presente informe y se da cumplimiento a lo establecido en el literal d) del Artículo 1 de la Resolución No 172 del 23 de junio de 2023 expedida por la Contaduría General de la Nación.

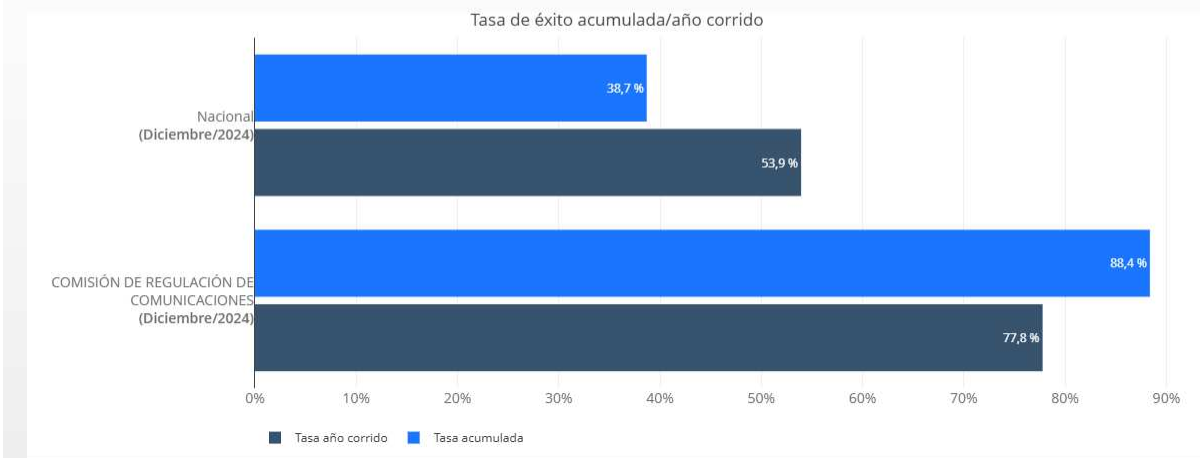
2.3.1.1. Logros

En lo relacionado con la tasa de éxito en términos de litigiosidad, según las estadísticas publicadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), la CRC obtuvo una tasa de éxito acumulada del 88,4%¹⁴, cifra superior a la obtenida por el sector TIC que corresponde al 83,8%, y a la nacional del 38,7%, lo que refleja excelencia en la gestión y los resultados de los procesos activos en la Comisión.

¹⁴ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a 31 de diciembre de 2024, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo.

Gráfica 2. Tasa de éxito acumulada/año corrido

Tasa de éxito entidad y total nacional, acumulada y año corrido (Calidad de demandado)



Fuente: Informe 31 de Diciembre de 2024

<https://analitica.defensajuridica.gov.co/reportes/31122024/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#1>¹⁵

La Comisión, al tener una alta tasa de éxito en materia de litigiosidad, se consolida como una de las entidades líderes en su gestión de defensa judicial, lo cual brinda seguridad jurídica, económica y técnica respecto a la expedición de diferentes actos administrativos generales y particulares, así como en todas las actividades de la entidad. Esto beneficia al país, al sector, y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, a través de la adecuada gestión judicial la entidad ha contribuido en la protección de los recursos públicos de la Nación.

2.3.1.2. Retos

Continuar consolidando la estrategia de defensa judicial de la CRC mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial u otras tecnologías que le permitan el aprendizaje y apropiación de las lecciones aprendidas. Igualmente, se considera importante seguir consolidando los procesos de seguimiento y control, de manera que se garantice una gestión de defensa completa y rigurosa.

¹⁵ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2024, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2024.

2.3.2. Imposición de servidumbres, solución de controversias y autorizaciones de desconexión en las relaciones de acceso, uso e interconexión

De acuerdo con el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC "[r]esolver las controversias, en el marco de sus competencias, que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (...)". Esta facultad constituye una manifestación de la intervención del Estado en la economía, a través de la cual, la CRC adelanta actuaciones administrativas de solución de controversias siguiendo para ello el procedimiento previsto en los artículos 42 a 49 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y producto de ellas, expide regulación particular acorde con su regulación general, así como con los preceptos constitucionales y legales que rigen su actuar.

Así mismo, el alcance de las competencias legales atribuidas a esta Comisión en materia de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones abarca la facultad de establecer los requisitos o términos bajo los cuales los operadores utilizan las redes existentes o las instalaciones esenciales de cualquier otro operador de telecomunicaciones, y bajo los cuales, sólo de manera excepcional, se prevé la posibilidad de desconexión de las relaciones, previa autorización de la CRC.

2.3.2.1. Logros

Durante el periodo de análisis del presente informe, se profirieron 63 actos administrativos relacionados con la función de solución de controversias, imposición de servidumbre y de autorización de desconexiones, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

Tabla 6. Actos administrativos expedidos

Tipos de Resoluciones	Solución de Controversias	Desconexiones	Anexos de referencia
Primera Instancia	28	21	Anexos 3 y 4
Recursos de reposición	10	4	Anexos 5 y 6

Fuente: CRC, Elaboración propia

A partir de lo expuesto, en comparación con el año anterior¹⁶, la CRC incrementó la expedición de actos administrativos de solución de controversias y desconexiones un 46%.

Con el fin de hacer seguimiento y control a las actividades asociadas al ejercicio de la función de solución de controversias e imposición de servidumbres, la CRC mide trimestralmente el tiempo de duración de

¹⁶ En el año 2023, la CRC expidió un total de 43 actos administrativos en materia de solución de controversias y autorización de desconexiones.

cada una de las actuaciones y define metas de gestión interna, según el grado de dificultad de cada actuación administrativa. Así, para las actuaciones de dificultad alta, desde el segundo trimestre de 2024, se contempló una meta de 5,3 meses, para las actuaciones de dificultad media, una meta de 3,5 meses, para actuaciones de dificultad baja, una meta de 1,76 meses y, finalmente, para el trámite de los recursos de reposición una meta de 1,76 meses. En la siguiente tabla se exponen los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre marzo de 2024 y enero de 2025:

Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2024

Dificultad	Tiempo promedio (meses)	Meta (meses)
Alta	4,85	5,3
Media	2,78	3,5
Baja	1,43	1,76
Recursos de Reposición	1,93	1,76

Fuente: CRC, Elaboración propia calculada con los indicadores actualizados

Según lo indicado en la tabla anterior, los tiempos de duración de las actuaciones fueron en su mayoría menores a los promedios establecidos como metas, lo que demuestra una respuesta efectiva por parte de la Comisión en la solución de las controversias y definición de las condiciones de las diferentes relaciones de acceso, uso e interconexión de los agentes regulados.

2.3.2.2. Retos

Uno de los retos principales consiste en mejorar la percepción de los agentes sobre la duración de las actuaciones de solución de controversias, precisando que dentro del término previsto para su desarrollo se tienen contempladas ciertas etapas que deben surtirse para garantizar la protección del debido proceso y el derecho de contradicción de las partes, que pueden incrementar el plazo de duración de actuaciones, y que, así mismo, debe considerarse que, de conformidad con las facultades decisoras atribuidas a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, y las otorgadas al Comité de Comisionados de Comunicaciones, deben someterse a consideración de estas instancias las decisiones que se vayan a adoptar en los espacios periódicos establecidos a través del Reglamento Interno para el efecto, lo cual, puede incidir igualmente en el plazo de duración de las actuaciones, sin que esto implique retrasos en la gestión interna de la CRC.

El Grupo Interno de Gestión Jurídica, además de contar con las competencias y habilidades para desarrollar sus funciones, ha demostrado siempre un gran compromiso institucional que ha permitido la consecución de las metas de este grupo. Por lo cual, se recomienda continuar con el aprendizaje para la ejecución de las diferentes actividades.

2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones

De conformidad con lo establecido en el numeral 18 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, es una función a cargo de la CRC la concerniente a “[r]esolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora”.

Dado que las decisiones de las entidades territoriales en relación con la instalación, construcción u operación de este tipo de infraestructura se derivan de la aplicación de su normatividad sobre la materia y del ejercicio del principio de autonomía territorial que por disposición constitucional y legal les asiste, el alcance de la función citada con antelación se circunscribe a que la CRC, al resolver los recursos de apelación en contra de las decisiones de las entidades territoriales, revise la legalidad de los actos administrativos recurridos, y constate si los mismos se expidieron conforme a las normas municipales vigentes y aplicables al caso concreto.

2.3.3.1. Logros

En desarrollo de la función legal antes descrita, durante el periodo comprendido entre marzo de 2024 y enero de 2025 la CRC expidió 50 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y, cuando hubo lugar a ello, los resolvió de fondo aplicando para ello la normativa que rige cada una de las actuaciones. El detalle de la información puede ser consultado en el **Anexo 7** del presente documento.

Es importante mencionar que, durante el periodo en análisis, en aquellos casos en los que se ha discutido la legalidad de las decisiones de la CRC en sede judicial, este regulador ha obtenido decisiones favorables en todos los casos. En efecto, en dicho periodo, se han proferido cuatro (4) autos¹⁷ en los que, en el plano jurisdiccional, se ha negado la suspensión provisional de las decisiones que sobre la materia ha adoptado la CRC.

2.3.3.2. Retos

La incorporación de nuevas medidas normativas en el sector plantea el desafío de conocer e interiorizar su contenido, para analizar el impacto jurídico que tiene para los grupos de valor. Dicho aprendizaje redundará en el propósito de alcanzar los logros del GIT; logros como lo son el hecho de poder adoptar decisiones acordes con el ordenamiento jurídico, en el menor tiempo posible.

¹⁷ En el Juzgado Cuarenta y Cinco Administrativo de Bogotá, auto del 20 de septiembre de 2024, radicado 11001-33-41-045-2024-00238-00; En el Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Bogotá: auto del 13 de junio de 2024, radicado 11001 – 33 – 34 – 004 – 2023 – 00595 – 00 y auto del 23 de enero de 2025, radicado 11001 – 33 – 34 – 004 – 2024 – 00199 – 00; y en el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera, auto No. 2024-09-549 del 26 de septiembre de 2024; radicado 11001-33- 34 – 005 - 2023 - 00595 - 01.

2.3.4. Aprobación de Ofertas Básicas de Interconexión y validación de Ofertas Básicas de Acceso

De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1341 de 2009 y la regulación de carácter general expedida por la CRC, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) están obligados a poner a disposición del público y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión (OBI), la cual debe ser accesible para consulta por cualquier persona. Según la normativa en cita, dicha OBI debe contar con la aprobación por parte de la CRC.

2.3.4.1 Logros

Con la expedición de la Resolución CRC 6522 de 2022, que actualizó el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, se consolidó y aprobó, desde el 1 de julio de 2023 y durante todo el año 2024, la actualización de las OBI por parte de los PRST que deben cumplir con la obligación de su publicación. En este contexto, durante 2024 se expidieron 13 resoluciones para atender solicitudes de aprobación de OBI. La información detallada sobre los actos administrativos expedidos por la CRC mediante las cuales fueron aprobadas las solicitudes de modificación de OBI puede ser consultada en el **Anexo 8** del presente documento.

Asimismo, se ha realizado el seguimiento bimestral a las actualizaciones de las OBI, específicamente en lo relacionado con la cobertura de redes móviles de los PRST que operan dichas redes, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en las OBI que fueron aprobadas para estos PRST.

Por último, en colaboración con la Coordinación de Tecnologías de Información, se ha iniciado la actualización de las herramientas utilizadas para la presentación y publicación de las OBI, con el objetivo de facilitar su actualización por parte de los PRST, su aprobación por parte de la CRC y su consulta por parte de los agentes del sector.

La expedición de la Resolución CRC 6522 antes mencionada y el consecuente deber de actualización de las OBI a efectos de que su contenido resultara acorde con dicho acto administrativo, supuso un enorme reto para la Comisión. Este reto fue afrontado de manera satisfactoria, al punto que las OBI presentadas por los PRST fueron aprobadas previa realización de un estudio riguroso sobre su contenido, lo cual da lugar a que dichas Ofertas faciliten la puesta en operación de las relaciones de acceso, uso e interconexión que puedan surgir en el futuro y, además, para que sirvan de parámetro en aquellos casos en los que la Comisión deba imponer servidumbres o establecer reglas regulatorias particulares en ejercicio de sus competencias.

2.3.4.2 Retos

A corto y mediano plazo, uno de los principales retos es continuar optimizando y agilizando el proceso de revisión de solicitudes de aprobación de las OBI. Para lograrlo, no solo se ha actualizado el flujo de actividades relacionadas, sino que también se implementarán herramientas informáticas que mejoren la consistencia de la información, su revisión, validación y aprobación.

De igual forma, se continuará realizando el seguimiento a la actualización de la cobertura de redes móviles, reportada bimestralmente por los PRSTM en sus OBI. Este proceso también será optimizado mediante el uso de herramientas tecnológicas, lo que garantizará mayor eficiencia y precisión en la gestión de la información.

2.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

La política de gestión del conocimiento y la innovación en la CRC reconoce que las iniciativas generadas en la Entidad son fundamentales para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías conecta el conocimiento entre grupos de valor, promueve buenas prácticas de gestión y fortalece el conocimiento del ecosistema que ha sido definido por la CRC como uno de sus pilares de mejora regulatoria.

Es así como las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la Comisión en desarrollo de sus funciones, tal como se indica a continuación.

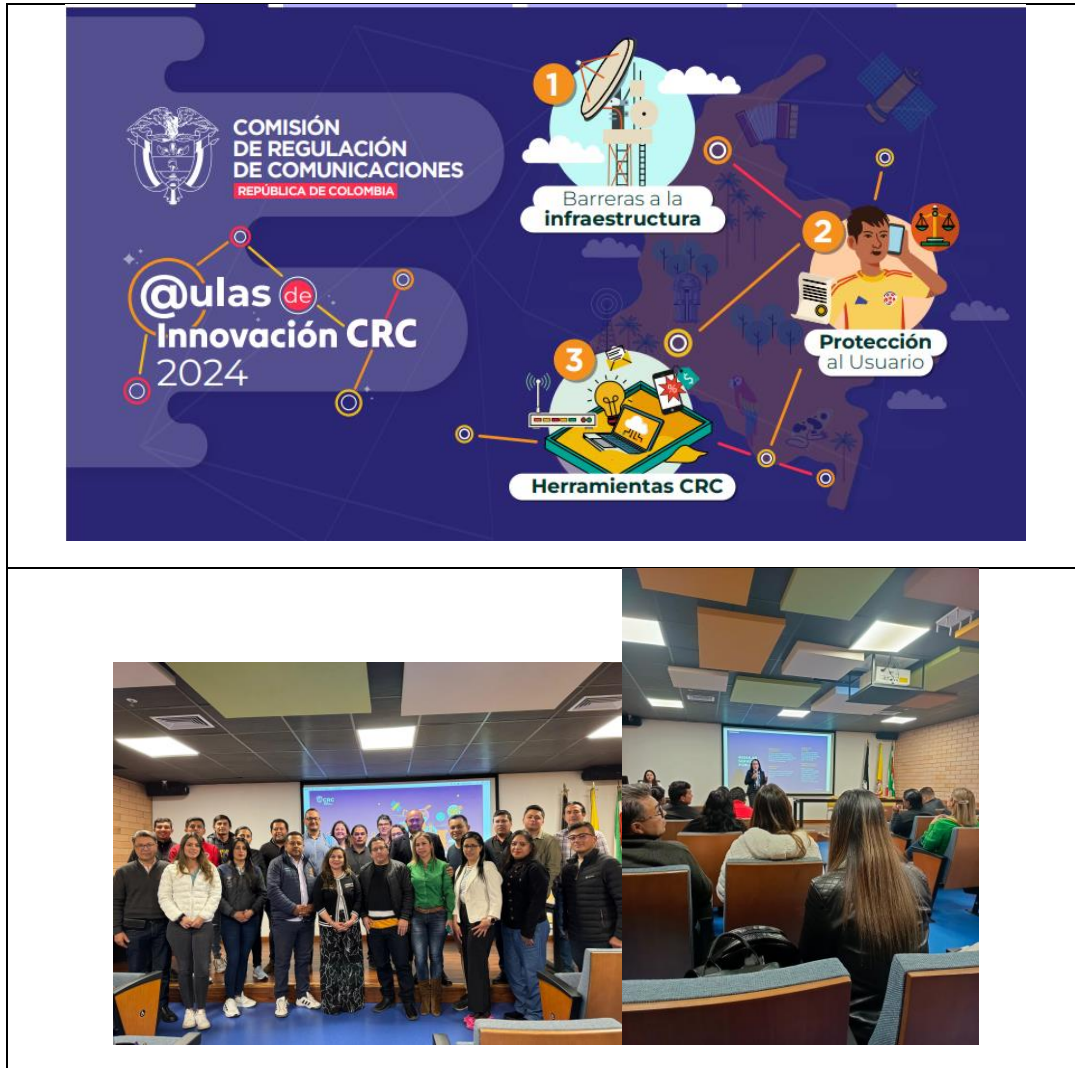
Estas iniciativas no solo incluyen la publicación de estudios y monitoreos, sino que además incluyen la realización de talleres tanto internos como externos para compartir y difundir el conocimiento adquirido, facilitando empoderar a los agentes del sector, y mejorando las capacidades del equipo de la CRC en el uso de herramientas de innovación y gestión del conocimiento.

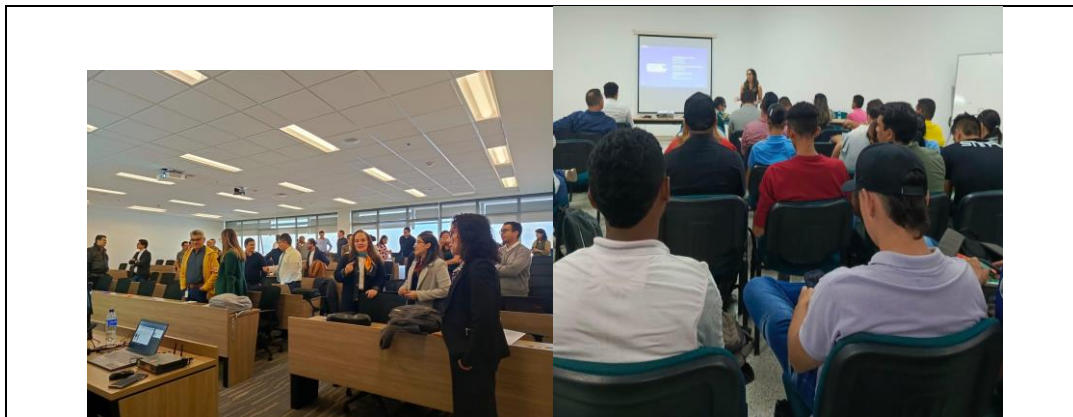
2.4.1. Aulas de Innovación

A través de esta iniciativa la CRC busca acercar la entidad a las regiones y facilitar la transferencia de conocimiento del papel del regulador, explorar metodologías de innovación como herramienta para la transferencia de conocimiento y contribuir a la articulación con las comunidades, los PRST y las autoridades locales.

Es así como durante seis meses, funcionarios y colaboradores de la CRC, con el apoyo del equipo de Ude@ de la Universidad de Antioquia, en el marco de las jornadas presenciales de la estrategia Aulas de Innovación CRC 2024, realizaron talleres en los que informaron a la ciudadanía sobre temas tales como el Régimen de Protección al Usuario, la compartición de infraestructura, los beneficios del despliegue de infraestructura y los datos que la CRC tiene a disposición de la ciudadanía en general a través de postdata.

Imagen 5. Aulas de innovación 2024





Fuente: CRC-Ude@ (2024)

Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Valledupar (Cesar), Villavicencio (Meta), Pasto (Nariño), Bogotá, Armenia (Quindío), Florencia (Caquetá), y Tunja (Boyacá); contando con una participación total de 413 personas en las jornadas presenciales a nivel nacional.

El espacio de contenidos virtuales educativos tuvo 5555 visitas. Adicionalmente, se realizaron jornadas de socialización, las cuales contaron con la participación de colaboradores y funcionarios de la CRC para hablar del régimen de protección a usuarios, de la oferta de datos a través de postdata y de la importancia y beneficios del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

Además de los talleres, la Ude@ desarrolló 12 contenidos educativos digitales (CED), diseñados para abordar los temas de interés tratados en las Aulas de Innovación CRC 2024. Estos contenidos estuvieron disponibles hasta el 30 de diciembre en el Moodle de Ude@; a partir de esa fecha, fueron alojados en el Moodle de la CRC.

Los CED están organizados en 3 bloques temáticos, cada uno con 4 contenidos. A continuación, se detalla su distribución:

1. CED sobre disminución de barreras para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, que abordan los siguientes temas:
Cómo acreditarse como municipio libre de barreras.
Cuáles son las barreras más comunes para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.
Exposición a campos electromagnéticos.
Funcionamiento de la infraestructura en telecomunicaciones.
2. CED sobre derechos y deberes de los usuarios de los servicios de comunicaciones, organizados de la siguiente manera:
En qué consiste el Régimen de Protección al Usuario (RPU).

Cuál es la ruta o el paso a paso para tramitar una PQR.

Cuándo se debe presentar una PQR ante los operadores, ejemplificado a través de diversos casos.

En qué consiste la “Ley Dejen de Fregar” y cómo registrarse en el Registro de Números Excluidos (RNE).

3. CED sobre herramientas de la CRC:

Postdata

Sandbox Regulatorio Convergente

Comparador de tarifas

Yo mido la calidad

Además, cada uno de los CED incluye una guía de apoyo diseñada para facilitar el aprendizaje autónomo o servir como material didáctico en contextos presenciales o virtuales.

Documentos relacionados y mayor información sobre esta temática se encuentra disponible en el micrositio: <https://cocom.gov.co/es/micrositios/aula-innovacion>

2.4.2. Aula CRC

La Comisión, pensando en las necesidades de formación y sensibilización de los grupos de valor, de empoderar a los usuarios de comunicaciones y audiencias en conocer y ejercer sus derechos, y con el fin de generar un impacto positivo en el entendimiento de temas relevantes de la CRC, ha consolidado su oferta de contenidos digitales con enfoque pedagógico a través de la plataforma **Aula CRC**, la cual permite:

- Generar una dinámica de transferencia de conocimiento en torno a las funciones y actividades del regulador, con accesibilidad permanente y con alcance nacional.
- Incluir a toda la ciudadanía gracias al desarrollo con enfoque diferencial y diseño universal. Los personajes gráficos utilizados en los cursos responden a la geografía del país e incluyen particularidades de características propias de la población colombiana en términos de etnia, región y grupos etarios. Igualmente, tiene un enfoque inclusivo al considerar que personas con limitaciones visuales o auditivas tengan la posibilidad de acceder al material, gracias al manejo gráfico y de contrastes, así como la interpretación en lenguaje de señas colombiano.
- Ofrecer contenidos disponibles 7x24 con posibilidad de trabajo autónomo, consulta de material, recursos interactivos animados, actividades didácticas, evaluación y constancia de finalización satisfactoria de los cursos.

Aula CRC ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados, y en 2024 llegamos a un acumulado de más de 6500 usuarios.

Registro disponible en: <https://aula.crcom.gov.co/login/index.php>

2.4.3. Logros

La política de gestión de conocimiento e innovación en la CRC reconoce que el conocimiento que se genera en una entidad es clave para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías, conecta el conocimiento entre grupos de valor y promueve buenas prácticas de gestión. Es así como las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la entidad en desarrollo de sus funciones.

Por su parte, la iniciativa **AULAS DE INNOVACIÓN** se viene consolidando a través de una mayor participación ciudadana y su conocimiento de la regulación y las herramientas dispuestas, se reforzó de manera positiva el enfoque pedagógico que mezcla ejercicios pedagógicos en los municipios con el apoyo de la Universidad de Antioquia.

En cuanto a la iniciativa **AULA CRC**, se agregaron más de 1000 nuevos participantes durante 2024, permitiendo así un mayor alcance nacional y el fortalecimiento de actividades de transferencia de conocimiento.

2.4.4. Retos

Es relevante continuar con el enfoque regional de actividades para fortalecer la relación de la CRC con sus grupos de valor y fomentar su participación en los procesos de la entidad, que enriquezcan la labor misional.

Asimismo, de cara a la rápida evolución del sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que presenta un continuo reto para el regulador en términos de su conocimiento del entorno, la CRC continuará en su exploración continua del ecosistema que le permita fortalecer su entendimiento de las dinámicas que se están presentando y a la vez generará documentos que se publiquen para consulta abierta de los diferentes grupos de valor.

2.5. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS

El Grupo Interno de trabajo de Analítica de Datos es el encargado de diseñar e implementar la estrategia de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la cual se busca garantizar el acceso a la información pública de la CRC al generar estrategias de apertura y uso de información con calidad, representados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado.

Para la publicación de datos abiertos, la CRC implementó desde el año 2020 la plataforma de datos abiertos **Postdata**¹⁸, con el propósito de poner a disposición más información, facilitar su consulta, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de esta.

Al 31 de enero de 2025, la plataforma Postdata contaba con 216 conjuntos de datos¹⁹ para consulta y descarga de información por parte de los ciudadanos; adicionalmente, 39 tableros interactivos²⁰, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar la información de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

Gráfica 3. Tableros interactivos para consulta de datos



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de la estrategia, desde el año 2020 la CRC continua con la publicación de reportes cortos denominados **Data Flash**, los cuales presentan información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales. Así, el principal objetivo de los Data Flash es promover el acceso, uso y apropiación de la información de los diferentes sectores regulados y por parte de los diferentes grupos de valor de la entidad.

Entre febrero de 2024 y enero de 2025 se publicaron en Postdata 20 nuevos Data Flash²¹, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y

¹⁸ <https://postdata.gov.co/>

¹⁹ 19 nuevos entre febrero de 2024 y enero de 2025.

²⁰ 5 nuevos entre febrero de 2024 y enero de 2025.

²¹ Disponibles en https://postdata.gov.co/search/type/flash?sort_by=created

postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, mediciones de calidad desde la experiencia del usuario, entre otros.

En resumen, entre febrero de 2024 y enero de 2025 se publicaron 44 nuevos contenidos en Postdata desagregados a continuación:

Tabla 8. Total de recursos publicados en Postdata según tipo

Tipo de contenido	Nuevos entre febrero 2024 y enero 2025	Acumulado al 31 de enero 2025
Conjuntos de datos	19	216
Data Flash	20	114
Tableros interactivos	5	39
TOTAL	44	369

Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de los procesos de gestión, análisis y difusión de información de la CRC y en pro de orientar 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, en septiembre de 2024 se publicó la decimotercera edición del **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal** correspondiente al año 2023²². En este reporte se realizó una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia.

El reporte destaca las cifras recientes de cada servicio del sector TIC al presentar comparaciones a partir de los principales indicadores, como accesos, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores, entre otras variables, incluye información en materia de los servicios de televisión y radiodifusión sonora. Así mismo se presentan los principales indicadores de los servicios del sector postal, entre ellos, el número de envíos, los ingresos asociados, la participación de los operadores y la presencia de dichos actores en las diferentes regiones del país.

²² Disponible en <https://postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2023>

Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2023



2.5.1. Retos

En 2025 se mantiene el reto para la CRC de disponer de información actualizada en Postdata de los diferentes servicios de los sectores de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, con calidad y oportunidad, así como seguir avanzando en la construcción de herramientas interactivas para la consulta y visualización de datos.

Para garantizar la usabilidad de los datos en el quehacer regulatorio de la CRC, se continuará fortaleciendo la revisión de la calidad de la información reportada por los operadores, con el objetivo de validar su consistencia y coherencia. Este proceso es fundamental, ya que permite analizar las variables de manera integrada y en serie, facilitando la identificación de cambios de tendencia y comportamientos atípicos en el mercado. Para ello, se optimizará el uso de herramientas de analítica de datos, como R, Python y Stata, que permiten realizar validaciones y calcular variables clave para conectar los análisis y asegurar la coherencia de los datos con el comportamiento de los mercados.

Por otra parte, se requiere continuar con el afianzamiento de estrategias en el uso de los datos abiertos en la entidad, así como de cara al usuario y fortalecer el uso de tecnologías emergentes en la regulación y en la relación con los grupos de valor regulados y con los grupos de valor.

3. PROCESOS DE APOYO

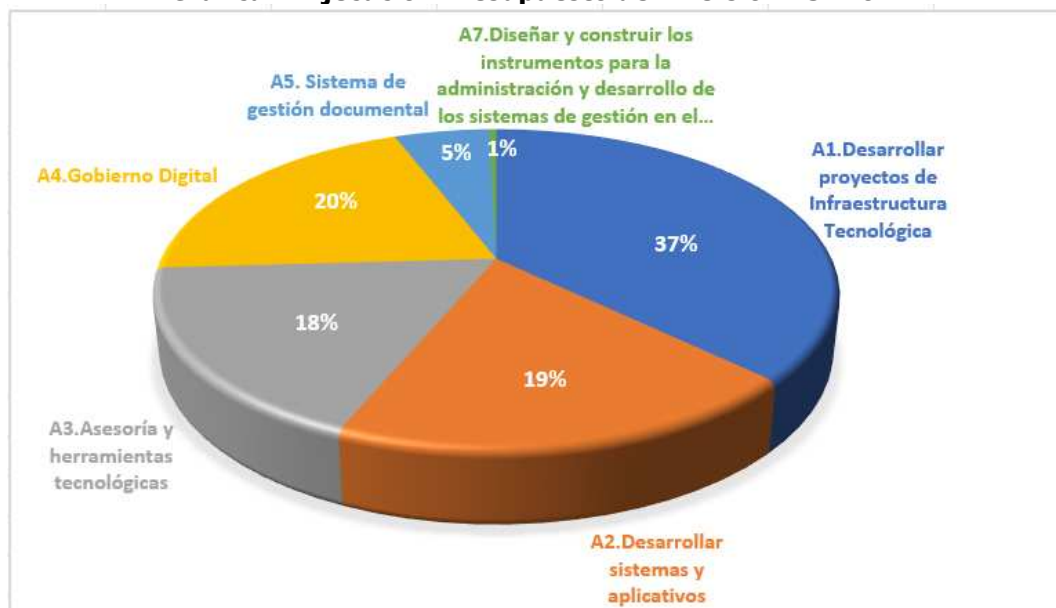
3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC tiene el propósito de gestionar continuamente, de manera eficaz, segura y eficiente todos los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos estratégicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los lineamientos de gobierno digital, con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés; en cumplimiento a sus funciones, las actividades y proyectos ejecutados durante el año 2024 se apalarcaron con el proyecto de Inversión denominado **"Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas de la CRC para soportar la toma de decisiones regulatorias y la optimización de servicios a la ciudadanía"**, cuyo objetivo principal es "Fortalecer la capacidad administrativa y tecnológica de la CRC como ente regulador único e independiente del Sector TIC"

Para la vigencia 2024 se asignó a la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información a través del citado proyecto de inversión, un total de **\$5.496.959.980**, de los cuales se ejecutaron **\$5.371.916.845,96** equivalentes al **97,72%**.

Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente gráfica:

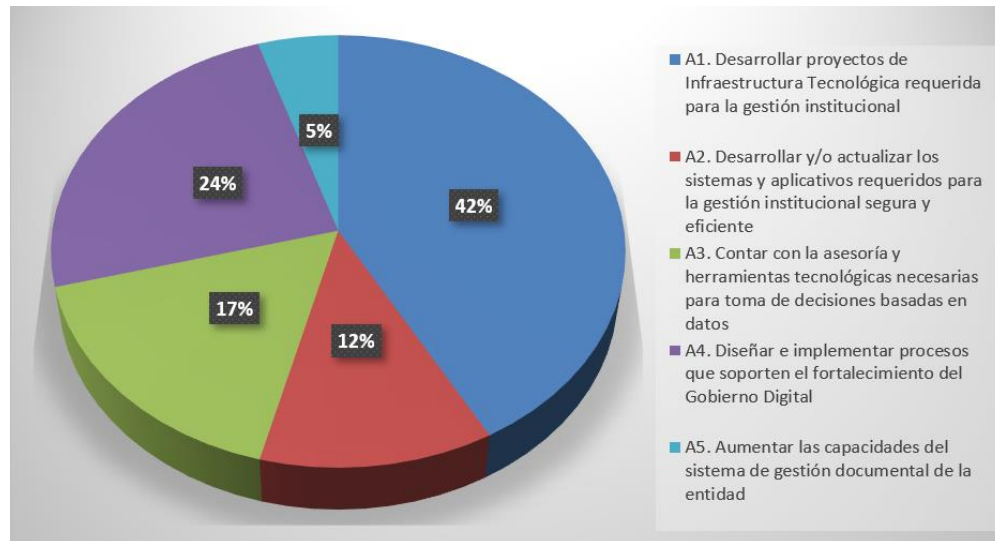
Gráfica 4. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2024



Fuente: CRC, Elaboración propia

Para el año 2025 el presupuesto asignado a este proyecto de inversión a cargo de la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información es de **\$5.984.950.000**, el cual se distribuyó de la siguiente manera para su ejecución durante la vigencia:

Gráfica 5. Presupuesto de inversión 2025



Fuente: CRC, Elaboración propia

3.1.1. Gobierno Digital

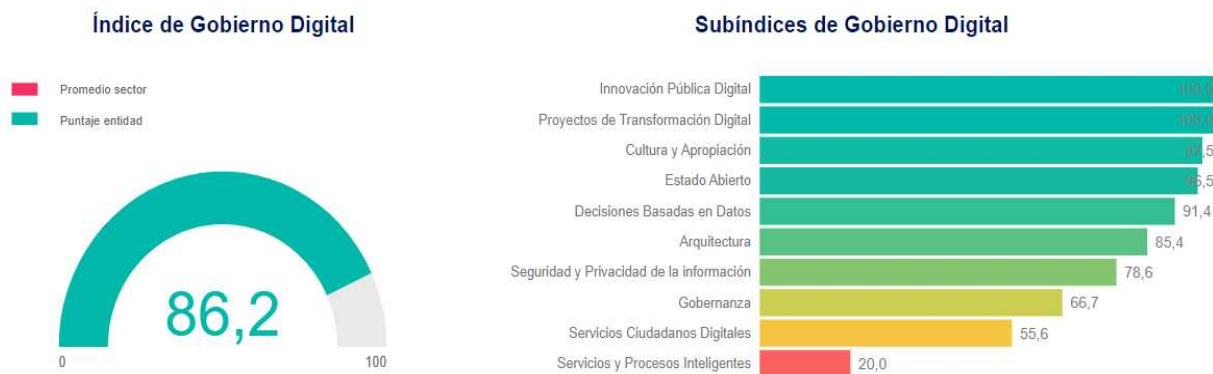
Durante el periodo comprendido entre febrero 2024 y enero de 2025 se realizaron las actividades necesarias para la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes de gobernanza, innovación pública digital, arquitectura, cultura y apropiación, seguridad y privacidad de la información, servicios y procesos inteligentes, servicios ciudadanos digitales, decisiones basadas en datos, estado abierto y proyectos de transformación digital en la entidad, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- ✓ Actualización, clasificación y publicación de los activos de información por parte de los diferentes procesos de la entidad.
- ✓ Implementación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información para el 2024.
- ✓ Implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2024.
- ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2024.

- ✓ Creación de la Hoja de ruta de Arquitectura Empresarial con los siguientes ítems:
 - Implementación de los modelos de arquitectura empresarial.
 - Articulación de este modelo con el SGC.
 - Implementación de los modelos de arquitectura empresarial, que incluya la definición de los indicadores y roles necesarios para su implementación.
- ✓ Pruebas de recuperación de información y continuidad de los sistemas de información críticos realizadas.
- ✓ Plan de recuperación de desastres actualizado versión 2024.

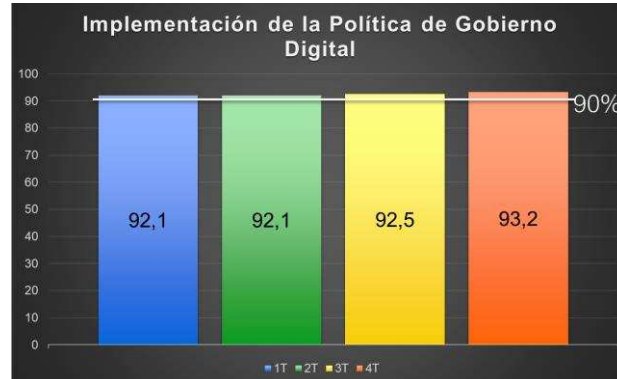
Asimismo, respecto a la medición a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) para el 2023 se tienen los siguientes resultados:

Gráfica 6. Política de Gobierno Digital



Fuente: Resultado FURAG Política de Gobierno Digital

Gráfica 7. Comportamiento del indicador



Fuente: Resultado autodiagnóstico Política de Gobierno Digital

De acuerdo con los resultados de la herramienta de autodiagnóstico de la política de Gobierno Digital del MinTIC, el comportamiento ha sido ascendente, iniciando con 92.1% en el primer trimestre del 2024 y finalizando con 93.2% en el cuarto trimestre, lo anterior gracias al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de cierre de brechas.

3.1.2. Seguridad Digital

Para el periodo comprendido entre febrero de 2024 a enero de 2025 y con base en los resultados de FURAG²³ sobre el cual se obtuvo un cumplimiento del **85.5%**, la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Seguridad Digital de acuerdo con los lineamientos del MinTIC y buenas prácticas del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) en materia de:

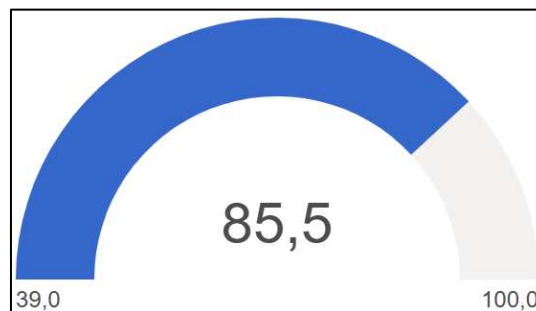
- Gestión de Activos de Información: se actualizaron los activos de información en la herramienta dispuesta para ello, se contó con la participación de todos los procesos de la Entidad.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información: se identificaron riesgos de seguridad de la información para la vigencia y se actualizó el plan de tratamiento.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información: se lograron atender los incidentes de seguridad y ciberseguridad, asimismo, se documentaron las lecciones aprendidas.
- Seguimiento a la remediación de vulnerabilidades: para la vigencia se realizaron dos (2) análisis de vulnerabilidades a la entidad con alcance para los componentes externos o expuestos a la ciudadanía y otro interno para las redes y servidores.

²³ Formulario Único Reporte de Avances de Gestión.

- Actualización de los Escenarios de Riesgos tecnológicos: se realizaron las actividades encaminadas a actualizar el Plan de recuperación de desastres tecnológicos - DRP.
- Actualización de la Política y el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, a través de un acto administrativo.
- Seguimiento a los Servicios de SOC-NOC: gracias a la implementación de las capacidades de ciberseguridad se logró un control sobre los eventos reportados y la reducción de los incidentes cibernéticos en la infraestructura y servicios de la CRC.
- Fortalecimiento de la Cultura y Apropiación de Seguridad y Privacidad de la Información: a través de charlas y piezas de divulgación se han venido apropiando los temas de seguridad en la CRC.
- Como parte del cumplimiento del decreto 612 de 2018, se presentaron y aprobaron los siguientes planes ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:
 - Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información 2025:
 - Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2025.
- Atención y respuesta a la primera auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información en la CRC.
- Implementación de la estrategia para el etiquetado de la información institucional a través del Office 365.
- Pruebas de recuperación de información y continuidad de los sistemas de información críticos.
- Plan de recuperación de desastres actualizado versión 2024.
- Endurecimiento de políticas de seguridad proactiva en dispositivos de protección perimetral.
- Actualización de la pasarela de autenticación de la plataforma Trámites CRC.
- Reestructuración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI a Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información – SGSPI abarcando los temas de privacidad que involucren datos personales.

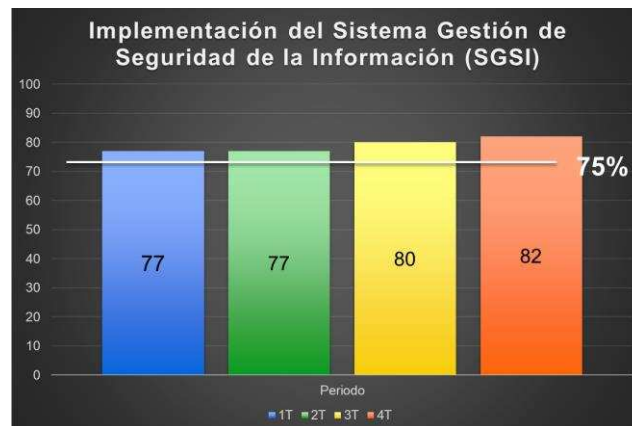
Asimismo, respecto a la medición a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) para el 2023 se tienen los siguientes resultados:

Gráfica 8. Política de Seguridad Digital



Fuente: Resultado FURAG Política de Seguridad Digital

Gráfica 9. Comportamiento del indicador



Fuente: Resultado autodiagnóstico Política de Gobierno Digital

De acuerdo con los resultados de la herramienta de autodiagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI del MinTIC, el comportamiento ha sido ascendente, iniciando con 77% en el primer trimestre del 2024 y finalizando con 82% en el cuarto trimestre, lo anterior gracias al cumplimiento de las actividades propuestas en los planes de seguridad

3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

• Infraestructura Cloud y Onpremise:

A través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública, la Entidad contrató y continuó fortaleciendo las capacidades de Cloud Computing (Nube pública IV), así como el despliegue de nuevas arquitecturas de infraestructura IaaS (Infraestructura como Servicio) y PaaS (Plataforma como Servicio), esto con miras a garantizar y soportar servicios tecnológicos, sistemas de información y nuevos proyectos tecnológicos de transformación digital, a partir del aprovisionamiento de microservicios escalables, flexibles y de alto desempeño, garantizando los criterios de disponibilidad y seguridad dispuestos por la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información TSI.

En ese sentido, se realizaron las siguientes actividades de fortalecimiento de la infraestructura de la entidad:

- Optimización de configuraciones de la infraestructura inalámbrica.
- Actualización permanente de dispositivos de protección perimetral.
- Endurecimiento de políticas de seguridad.
- Depuración de configuraciones y políticas de los dispositivos perimetrales y Onpremise.
- Actualización lógica de dispositivos Onpremise.
- Ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos de dispositivos Onpremise.

- Optimización de costos de la nube a través de la depuración y optimización de recursos y configuraciones.
- Apoyo permanente a la implementación de infraestructura requerida por los proyectos de las diferentes Coordinaciones.
- Optimización de la estrategia de backup local y cloud de la entidad.
- Transferencia de conocimientos especializados por parte de los proveedores de backup e infraestructura al personal de TSI de la entidad.

- **Seguridad Informática:**

Se renovaron los servicios de seguridad perimetral y networking por un (1) año para la CRC, que incluyó la configuración de los equipos de comunicaciones y de seguridad perimetral **Fortinet**, los cuales protegen la infraestructura híbrida y usuarios finales de la entidad. Los componentes que se renovaron durante el 2024 fueron: El Firewall (para la seguridad de la Red), Switches (para la interconexión de dispositivos de red), Access point (Puntos de Acceso Inalámbrico), WAF (Firewall para las aplicaciones web) y las licencias de FortiClient ZTNA edición EPP/ATP para la protección de las estaciones cliente y servidores, así como su servidor de administración de puntos finales EMS Cloud, los cuales permiten servicios de seguridad de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC (OnPremise / nube), proteger los portales web y sistemas de información y permiten monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

- **Implementación del Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y Centro de Monitoreo de Red (NOC)**

Como parte del fortalecimiento de las capacidades cibernéticas de la CRC, se puso en marcha el Centro de Operaciones de Seguridad – SOC y el Centro de Monitoreo de Red – NOC.

Con este servicio de ciberseguridad se busca proteger continuamente a la CRC ante los ataques cibernéticos, contar con las capacidades de las herramientas y el conocimiento del personal técnico especializado.

Algunas ventajas con la implementación de estos servicios son:

- **Detección temprana de amenazas:** El SOC permite detectar y responder rápidamente a amenazas cibernéticas, mientras que el NOC permite identificar problemas en la red antes de que afecten a los usuarios.
 - **Mejora en la resolución de problemas:** Tanto el SOC como el NOC permiten resolver problemas de seguridad y red de manera más eficiente, lo que minimiza el tiempo de inactividad.
 - **Monitoreo proactivo:** Ambos servicios ofrecen monitoreo proactivo para identificar posibles vulnerabilidades y problemas en la red y la seguridad.
 - **Cumplimiento normativo:** La implementación de un SOC y un NOC ayudan a cumplir con los requisitos normativos relacionados con la seguridad y la gestión de la red.
-

Para el cierre de la vigencia 2024, a continuación, se muestra el resumen de la gestión realizada con el SOC y NOC:

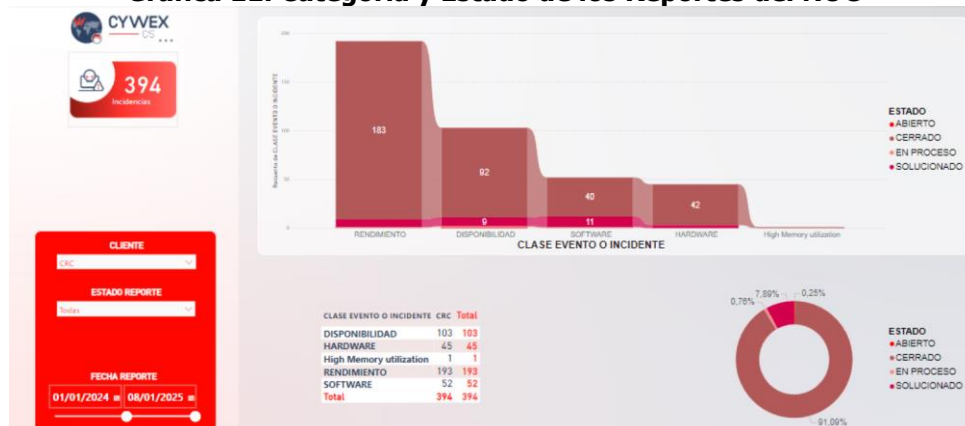
Gráfica 10. Categoría y Estado de los Reportes del SOC



Fuente: Informe Anual SOC-NOC de Wexler

La gráfica 10, titulada "Categoría y Estado de los Reportes del SOC", presenta una visión detallada del rendimiento y eficiencia del SOC en la detección y manejo de amenazas cibernéticas durante el periodo evaluado. Los reportes se categorizan en diferentes tipos de incidentes y muestran el estado actual de cada uno, destacando el porcentaje de incidentes resueltos, en proceso y pendientes. Esta información es crucial para entender la efectividad del SOC en la protección de la infraestructura digital de la CRC, y permite identificar áreas de mejora continua en los procesos de seguridad cibernética.

Gráfica 11. Categoría y Estado de los Reportes del NOC



Fuente: Informe Anual SOC-NOC de Wexler

La gráfica 11, titulada "Categoría y Estado de los Reportes del NOC", proporciona una visión integral sobre el desempeño del Centro de Operaciones de Red (NOC) en la supervisión y gestión de la infraestructura de red durante el período evaluado. Esta gráfica clasifica los reportes en diversas categorías de incidentes de red y muestra su estado actual, resaltando el porcentaje de incidentes que han sido resueltos, los que están en proceso y los que aún están pendientes. La información contenida en esta gráfica es esencial para evaluar la eficiencia del NOC en la operación y mantenimiento de la infraestructura de red, y permite identificar áreas donde se pueden implementar mejoras para optimizar el tiempo de respuesta y resolución de problemas.

3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información como área transversal a los diferentes grupos internos de trabajo de la CRC, apoya la optimización, digitalización y automatización de los diferentes trámites de la Entidad y procesos internos en el marco de los objetivos estratégicos Institucionales, especialmente en el **pilar P5. Fortalecimiento Institucional**. Por lo anterior, durante el periodo comprendido entre febrero de 2024 y enero de 2025, se actualizaron y/o desarrollaron los siguientes sistemas de información:

- **Sistema de Información de Contribuciones.**

Se implementaron las siguientes actividades para la actualización y fortalecimiento de este sistema de información, que agrupa las funcionalidades necesarias para la presentación y pago de la contribución:²⁴

- **Ajuste Cartera:** Mejoras en la funcionalidad de consulta de cartera y visualización de los datos históricos al aplicar las correcciones de formularios.
- **Levantamiento de Requerimientos Fiscalización:** Definición de las historias de usuario que se deben implementar para la gestión del proceso de fiscalización de las contribuciones. En conjunto con el equipo de contribuciones se definieron 22 historias de usuario.
- **Propuesta de Implementación:** Estudio del mercado y propuesta final para la implementación de las historias de usuario definidas en la fiscalización. Se evaluaron herramientas generales y desarrollo a la medida con equipos externos e internos. En la vigencia 2025 se inicia el desarrollo con equipo interno de la entidad.

²⁴ Pago anual que todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que presta la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

- **Trámite de Homologación – No pertinencia y complementación.**

Las mejoras al trámite de homologación relacionadas con el registro y publicación de no pertinencias y la gestión de las complementaciones se planearon para su ejecución entre la vigencia 2024 y 2025. Durante la vigencia 2024 se realizaron los siguientes avances:

- **Consulta Radicados de Homologación:** Definición de las historias de usuario y actualización de la funcionalidad de consulta para conocer los estados del trámite.
- **Verificación de anexos mediante OCR:** Definición de un piloto para la integración de las herramientas que ofrece Azure para la implementación de la mejora solicitada.
- **No Pertinencia:** Migración de los datos registrados en Excel e implementación de una funcionalidad para gestión y control de los nuevos datos.
- **Verifica el estado de tu IMEI:** Agrupación de las funcionalidades relacionadas con el trámite de homologación para una mejor experiencia de usuario.

- **Actualización Carpeta Ciudadana**

Durante 2024, la CRC, continúa en la ejecución del plan de mejoramiento de la infraestructura de datos incluido en el Plan Nacional de Desarrollo del gobierno. Se estableció con la Agencia Nacional Digital – AND un cronograma de trabajo para la actualización de las funcionalidades de integración.

- **Actualización del Trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos Interoperando con RTVC.**

Durante el año 2024 se realizaron actividades mejora y soporte a dicho sistema de Información, donde se inició la implementación de una funcionalidad de control para el reemplazo de caracteres especiales en los nombres de los archivos y en la radicación del trámite en ONBASE.

- **Implementación de la Ley 2300 de 2023, Ley “Dejen de Fregar”**

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 2300 de 2023 “**Dejen de Fregar**”, se finaliza el proyecto en el mes de marzo de 2024 y se pone en producción en el mes de abril y durante la misma vigencia se hicieron mejoras que se detallan a continuación:

- 1. Puesta en producción.***

- Funcionalidades publicadas:
-

- Registro Actualización Empresa/Persona Natural.
 - Autenticación y Autorización.
 - Auditoria RNE.
 - RNE Ciudadano.
 - ETL (Sincronización de Datos).
 - Administración Usuarios y Flujo de Aprobación.
 - Consulta RNE uno a uno.
 - Consulta RNE masivo a través del cargue de un archivo plano.
 - Consulta RNE integración de webservice para automatización.
- Aprovisionamiento de la infraestructura inicial:
 - Creación de máquinas virtuales.
 - Creación de servicios de bases de datos.
 - Integración de la consulta RNE con servicios de autenticación de trámites.
 - Balanceo del servicio de consulta.
 - Configuraciones de seguridad perimetral del servicio de consulta.

2. Mejoras implementadas

Una vez realizada la puesta en producción, se realizaron actividades de monitoreo y actualización tanto de la aplicación como de la infraestructura con el fin de optimizar los servicios a medida que crece la demanda especialmente en la consulta. Las actividades ejecutadas fueron las siguientes:

- Mejoras implementadas en la aplicación:
 - Segmentación de funcionalidades de consulta uno a uno, masiva y webservice para publicación independiente.
 - Adición de una base de datos en memoria para mejorar los tiempos de respuesta.
 - Definición de límites de datos en las consultas a través del webservice.
 - Definición de tareas automáticas para labores de mantenimiento y optimización del servicio.
 - Mejoras implementadas en la infraestructura:
 - Incremento de máquinas virtuales para garantizar la disponibilidad dada la demanda de consultas.
 - Incremento de recursos en la base de datos de auditoría para el registro de trazabilidad de las consultas.
 - Creación de cuentas adicionales de Office 365 para realizar las notificaciones, ya que una sola cuenta superaba el límite de envíos diarios.
-

- **Automatización de las Ofertas Básicas de Interconexión (OBI)**

En la vigencia 2024 se realizaron la actualización del proyecto y finalización de la implementación del desarrollo. Se destacan las siguientes actividades:

- Actualización de las historias de usuario con el contexto de los nuevos integrantes del proyecto.
- Integración del proyecto con el inicio de sesión único de Trámites CRC.
- Funcionalidad de registro nueva OBI.
- Funcionalidad de registro nueva OBI basada en la última OBI vigente.
- Flujo de revisión y aprobación de una nueva versión de OBI.
- Visor de la OBI publicada.
- Definición de una estrategia para la migración de las OBIs vigentes.

- **Automatización de Notificaciones**

Este proyecto surge de la necesidad de implementar una solución para el registro de Resoluciones que ingresan a la Coordinación Ejecutiva de la CRC. Durante la vigencia 2024 se realizó la implementación del proyecto donde se destacan las siguientes actividades:

- Actualización de las historias de usuario y reestructuración de los flujos definidos.
- Integración del proyecto con el inicio de sesión único de Trámites CRC.
- Funcionalidad para la creación de actos administrativos a notificar con un flujo de aprobación.
- Funcionalidad para la creación de actos administrativos a notificar sin un flujo de aprobación y cargue de documentos ya firmados.
- Envío de notificaciones a los usuarios registrados y autorizados.

- **Otras iniciativas implementadas:**

En la vigencia 2024 se implementaron los siguientes proyectos que no hacían parte del PETI:

- Canales Temáticos: aplicación para el registro de canales temáticos de origen nacional en cumplimiento de la resolución 7423 de 2024.
 - Encuesta Regulatoria: Aplicación para apoyar la recepción de comentarios a la normatividad de la entidad.
 - Consulta Interna GSMA: Funcionalidad de uso interno para el apoyo al proceso de homologación en la verificación de datos de la GSMA.
-

3.1.5. Logros

- Actualización del Sistema de Información de Registro de Números Excluidos (RNE) para el cumplimiento de la ley 2300 de 2023, cuyo objetivo se enfocó en que el registro de diversos canales de correo electrónico, teléfonos móviles y fijos para garantizar el derecho a la intimidad de los consumidores. Así mismo, permite a las empresas consultar este registro para excluir a los ciudadanos que así lo manifiesten.
- Implementación de un proyecto piloto de automatización de iniciativas operativas con nuevas tecnologías de desarrollo como Power Automate integrado con Power BI; en el 2024 se implementó la herramienta para la gestión y seguimiento de las decisiones del Comité de Comisionados.
- Durante el 2024 en la CRC se tomaron acciones preventivas de seguridad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, basados en la información de monitoreo proporcionada por las herramientas del centro de Operaciones de seguridad (SOC) y del Centro de Operaciones de Red (NOC).

3.1.6. Retos

- ✓ Seguir apalancando la transformación digital de la CRC con el apoyo de las herramientas de Inteligencia artificial y de automatización de la suite de Microsoft para generar valor a los procesos misionales y de apoyo a la entidad.
- ✓ Actualización de trámite con la aplicación de componentes de RPA e Inteligencia artificial para reducir las actividades de complementación y reducir los tiempos de respuesta a solicitudes comunes.
- ✓ Consolidar una caja de herramientas con componentes de inteligencia artificial y automatización para que colaboradores de diferentes perfiles brinden soluciones a sus procesos internos en actividades del día a día y adopten estas nuevas tecnologías.
- ✓ Formalización y adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

3.2. FORTALECIMIENTO DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA CRC

De acuerdo con los logros alcanzados a cierre del 2023, respecto a la ampliación de la planta de personal de la CRC, en atención al proceso de formalización del empleo público, dada por la Directiva Presidencial 08 de 2022, y la Circular Conjunta 100-005-2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, en los primeros meses de 2024 se realizó la vinculación de funcionarios a los treinta y tres (33) nuevos cargos en la planta de personal de la Entidad, así: trece (13) Asesores, dieciséis (16) Profesionales Especializados, y cuatro (4) Profesionales Universitarios, según lo dispuesto en la Resolución CRC 7266 del 18 de diciembre de 2023, *"Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*.

Lo anterior permitió que para el 2024, la CRC contara con un total de ciento cincuenta (150) cargos en la planta de personal de la CRC, siendo la primera entidad del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lograr su ampliación de planta de personal, hecho que en 2024 fue reconocido al interior de la entidad como un logro institucional.

Tabla 9. Planta de personal de la CRC

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 (recibido el 1 de febrero de 2024)	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 y 7266 de 2023 (entregado el 31 de enero de 2025)
Denominación y Nivel	No. Cargos	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	7	7
NIVEL ASESOR	52	52
NIVEL PROFESIONAL	75	75
NIVEL TECNICO	4	4
NIVEL ASISTENCIAL	12	12
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	150	150

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se ilustra la información correspondiente a la provisión de la planta de personal durante el periodo de la dirección Ejecutiva 2024-2025:

Tabla 10. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de enero de 2025

CARGO	Código	Grado	Total planta	Vacancia a 31 de enero de 2024	Vacancia a 31 de enero de 2025
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	1	1
Profesional Especializado	2028	24	3	0	0
Profesional Especializado	2028	23	3	0	0
Profesional Especializado	2028	22	10	0	0
Profesional Especializado	2028	21	15	6	1
Profesional Especializado	2028	19	9	0	1
Profesional Especializado	2028	18	5	1	1
Profesional Especializado	2028	17	5	0	0
Profesional Especializado	2028	14	3	0	0
Profesional Universitario	2044	11	11	2	3
Profesional Universitario	2044	8	2	1	0

Profesional Universitario	2044	6	1	0	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0	0
Profesional Universitario	2044	2	6	1	1
Profesional Universitario	2044	1	1	0	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	0	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	4	1	0
Conductor Mecánico	4103	19	8	1	0
Asesor	1020	18	1	0	0
Asesor	1020	17	9	0	0
Asesor	1020	16	7	0	0
Asesor	1020	15	7	0	0
Asesor	1020	14	7	1	1
Asesor	1020	12	5	1	0
Asesor	1020	9	10	0	1
Asesor	1020	7	5	3	0
Asesor	1020	6	1	1	0
Total		150	20	10	

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.1. Logros

- La gestión realizada por el equipo que lideró la formalización del empleo recibió en 2024, el reconocimiento como el mejor proyecto de la entidad en 2023, esto debido al impacto positivo que tuvo dicha formalización, para fortalecer la gestión de la CRC.
- Realización de las adecuaciones físicas necesarias, respecto a la ubicación de los puestos de trabajo correspondientes a los treinta y tres (33) cargos nuevos de la planta de personal.

3.2.2. Retos

- Si bien se ha realizado la gestión tendiente a la provisión completa de la planta de personal, con corte a 31 de enero de 2025, esta se ha visto afectada por factores externos como el comportamiento impredecible de las desvinculaciones de la planta de personal, la vigencia de las listas de elegibles en los casos de concursos de méritos. Proceder con la vinculación de los nuevos funcionarios que harán parte de la planta de personal de la CRC, como resultado de la convocatoria del concurso Nación 3, adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil- CNSC, de acuerdo con la vigencia de las listas de elegibles y proceder según corresponda el desarrollo del proceso de concurso de méritos CNSC Nación 6.

3.3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

En el caso de la Gestión Estratégica del Talento Humano, la CRC formula anualmente los siguientes planes en línea con las directrices del departamento Administrativo de la función Pública en atención al Decreto 612 de 2018:

- Plan Estratégico de Talento Humano.
- Plan Anual de Vacantes.
- Plan de Previsión.
- Plan Institucional de Capacitación.
- Sistema de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Durante la vigencia del año 2024, la Gestión Estratégica de Talento Humano en la CRC, continuó alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, siendo un eje fundamental para el logro de los objetivos institucionales, debido al trabajo permanente en el fortalecimiento de los procesos que permitieran proporcionar un talento humano competente y comprometido con la organización, en un ambiente laboral propicio. Las líneas de acción estuvieron enfocadas en las siguientes temáticas:

Imagen 7. Gestión del Talento Humano



Fuente: CRC, Elaboración propia

En atención a los resultados de los resultados obtenidos en 2023 en la medición de Clima y Cultura Organizacional, para la vigencia 2024 el proceso de Gestión del Talento Humano de la CRC, realizó un análisis sistémico con el propósito de generar estrategias para la ejecución de los planes de Talento Humano de la vigencia, priorizando el desarrollo de un diagnóstico y matriz DOFA del proceso de Talento Humano, que permitió la formulación de una propuesta enfocada a en la gestión del cambio fortaleciendo el sentido de pertenencia de los servidores de la entidad, la innovación y el posicionamiento del proceso de Gestión del Talento Humano de la CRC.

Adicionalmente, desarrolló estrategias de acercamiento a través de actividades como Interacción entre procesos para el desarrollo de actividades (Talento Humano/Innovación), Café para compartir, Día del servidor con enfoque en el fortalecimiento de competencias de liderazgo, reinducción en formato de metodologías de innovación, días de la familia, Un día con tu CRCito, entre otras, mediante las cuales se buscó activar el vínculo emocional y de pertenencia con la organización.

Así mismo, se realizó un cambio de la metodología de medición de clima organizacional, con el propósito de contar con un instrumento que refleje, de manera más detallada y precisa las dinámicas propias de la CRC de acuerdo con su cultura y su forma de operar. Lo anterior también le permite a la CRC adecuar de mejor manera los planes y programas de Gestión del Talento humano.

3.3.1. Logros

- Se adelantaron actividades tendientes al fortalecimiento en aspectos de liderazgo en los servidores, así como el interés por parte del equipo directivo en la consolidación de equipos de trabajo y la construcción de lazos de confianza.
- Se realizó la medición de Clima y Cultura Organizacional y de Riesgo Psicosocial a los colaboradores de la entidad, la cual presentó mejoría respecto a la vigencia anterior y cuyos resultados fueron insumo para la formulación de los planes a ejecutar en la vigencia 2025.
- Se lograron espacios de integración, que permitieron el acercamiento entre equipos, activar el sentido de pertenencia en los colaboradores de la CRC.
- De acuerdo con el interés de los colaboradores se generaron espacios de participación recreo deportivas, con la participación en carreras atléticas.
- Se dieron espacios como Una tarde con tu CRCito, Dulce tarde en familia y Novenas Navideñas, que conectaron lazos entre la vida laboral y familiar.

Imagen 8. Espacios CRC



Día del Servidor



Lazos deportivos - Participación en carreras



Dulce tarde en familia



Novena Novenas de Aguinaldos

Fuente: CRC – Recursos Humanos

3.3.2. Retos

Para el 2025, la CRC tiene importantes retos en materia de Gestión del Talento Humano:

- Continuar con la apropiación, socialización y consolidación del equipo de Gestión del Talento Humano en el 2025.
- Actualización y mejoramiento de los procesos de Gestión del Talento Humano.
- Formular y ejecutar estrategias de acuerdo con las oportunidades de mejora dadas en la última medición de Clima y Cultura Organizacional, las cuales están orientadas a fortalecer el reconocimiento individual y el fortalecimiento de competencias de liderazgo, entre otros.

3.4. GESTIÓN FINANCIERA

3.4.1. Gestión de Ingresos CRC 2024

El artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 20 de la Ley 1978 de 2019, establece:

"Con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que preste la Comisión de Regulación de Comunicaciones, todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos, que obtengan en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, excluyendo terminales, o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión, no podrá exceder hasta el uno coma cinco por mil (0,15%)."

Adicionalmente, el citado artículo establece:

(...) Para el caso de los servicios de televisión abierta radiodifundida, prestado por aquellos operadores que permanezcan en el régimen de transición en materia de habilitación, y de radiodifusión sonora, el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones transferirá a la CRC el valor equivalente a la contribución anual a la CRC. (...)

De igual forma, el legislador estableció en el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, que el patrimonio de la CRC estará constituido por:

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
5. Los rendimientos financieros de sus recursos.
6. Los bienes muebles e inmuebles que adquiera a cualquier título y los que le sean transferidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de conformidad con las funciones que le son transferidas mediante la presente Ley.

Así las cosas, mediante la Resolución CRC 7264 del 14 de diciembre de 2023, la Comisión fijó la tarifa de Contribución para la vigencia 2024 en el 0,1358%, la cual deben pagar sus regulados de conformidad con la Ley.

Ahora bien, para la vigencia 2024, a la CRC le fue aprobado un presupuesto por valor de \$52.193.340.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de Contribución la suma de \$48.207.971.175, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$3.985.368.825.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de los ingresos de los proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones estuvo por encima de las proyecciones de crecimiento estimadas por la CRC, a partir de los ingresos anuales reportados por los operadores, de los años 2018 a 2022, lo cual fue la

base para la estimación de la tarifa de Contribución para esa vigencia, así como a la gestión realizada por la Comisión, se obtuvo un recaudo superior a la cifra proyectada equivalente a la suma de \$1.372.669.825, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la Entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, de acuerdo con la gestión de cartera realizada por la CRC durante el año 2024, se enviaron 689 cartas de cobro persuasivo y 1.193 oficios recordatorios, de los cuales se logró el pago de Contribución por parte de 189 operadores recaudando la suma de \$438.744.262; a su vez, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo, se recaudó un total de \$43.066.000.

De otra parte, se aplicaron \$81.129.462 producto de la adjudicación de bienes muebles e inmuebles realizado por la Superintendencia de Sociedades a la CRC, dentro del proceso de Liquidación Judicial del Operador COMUNICACIONES DIME.

3.4.2. Gestión de Ingresos CRC 2025

Mediante la Resolución CRC 7611 del 16 de diciembre de 2024, la Comisión fijó la tarifa de Contribución para la vigencia 2025 en el 0,1370%, la cual deben pagar sus regulados de conformidad con la Ley.

Para la vigencia 2025, la CRC cuenta con un presupuesto aprobado de \$56.850.847.000, de los cuales se tiene estimado recaudar por Contribución la suma de \$51.201.327.000, y para el valor restante se hará uso de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$5.383.891.961, y \$265.628.039 correspondiente a la proyección de recaudo de interés y sanciones.

El plazo para el pago de la primera cuota de Contribución de la vigencia 2025, venció el 31 de enero y se obtuvo un recaudo de Contribución por valor de \$22.752.185.000, lo que corresponde al 44,4% de los recursos que se pretenden recaudar por este concepto.

3.4.3. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2024

Para la vigencia 2024, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 2295 del 29 de diciembre de 2023, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$52.193.340.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 11. Presupuesto apropiado 2024

RUBRO	VALOR
FUNCIONAMIENTO	\$ 34.466.820.854
GASTOS DE PERSONAL	\$ 26.537.456.554
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.963.059.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 5.756.431.000

RUBRO	VALOR
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 209.874.300
INVERSIÓN	\$ 17.726.519.146
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 11.704.514.655
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	\$ 6.022.004.491
TOTAL	\$ 52.193.340.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

Dentro de las actividades desarrolladas en 2024, y para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, la Entidad realizó diferentes traslados presupuestales dentro del rubro de funcionamiento, quedando la ejecución de la vigencia como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Desagregación presupuestal 2024

DESCRIPCIÓN	Decreto 2295 de 2023 - apropiación inicial	Apropiación adicionada	Apropiación reducida	Apropiación vigente 2024
FUNCIONAMIENTO	\$ 34.466.820.854			\$ 34.466.820.854
GASTOS DE PERSONAL	\$ 26.537.456.554	\$ 7.610.922.554	\$ 2.270.141.554	\$ 31.878.237.554
SALARIO	\$ 16.355.876.000	\$ 4.831.907.554		\$ 21.187.783.554
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 5.948.230.000	\$ 1.793.058.000		\$ 7.741.288.000
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 1.963.209.000	\$ 985.957.000		\$ 2.949.166.000
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 2.270.141.554		\$ 2.270.141.554	\$ 0
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.963.059.000	\$ 360.000.000		\$ 2.323.059.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 5.756.431.000		\$ 5.700.781.000	\$ 55.650.000
OTRAS TRANSFERENCIAS – DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 5.700.781.000		\$ 5.700.781.000	\$ 0

DESCRIPCIÓN	Decreto 2295 de 2023 - apropiación inicial	Apropiación adicionada	Apropiación reducida	Apropiación vigente 2024
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 55.650.000			\$ 55.650.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 209.874.300			\$ 209.874.300
IMPUESTOS	\$ 81.941.000			\$ 81.941.000
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 127.933.300			\$ 127.933.300
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 17.726.519.146			\$ 17.726.519.146
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 11.704.514.655			\$ 11.704.514.655
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	\$ 6.022.004.491			\$ 6.022.004.491
TOTAL	\$ 52.193.340.000	\$ 7.970.922.554	\$ 7.970.922.554	\$ 52.193.340.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2024

Al 31 de diciembre de 2024, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a la suma de \$48.852.000.028, correspondiente al 94%, calculada sobre los compromisos presupuestales.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$34.466.820.854, con una ejecución de \$31.437.255.106, equivalente al 91%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$17.726.519.146 con una ejecución de \$17.414.744.923, equivalente al 98%.

Tabla 13. Ejecución presupuestal 2024

DESCRIPCIÓN	Apropiación vigente 2024	Ejecución Presupuestal	% ejecución
-------------	-----------------------------	---------------------------	-------------

FUNCIONAMIENTO	\$ 34.466.820.854	\$ 31.437.255.106	91%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 31.878.237.554	\$ 29.278.249.294	92%
SALARIO	\$ 21.187.783.554	\$ 19.745.556.495	93%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 7.741.288.000	\$ 7.077.616.906	91%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.949.166.000	\$ 2.455.075.892	83%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.323.059.000	\$ 1.983.982.036	85%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.323.059.000	\$ 1.983.982.036	85%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 55.650.000	\$ 19.790.248	36%
OTRAS TRANSFERENCIAS – DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 55.650.000	\$ 19.790.248	36%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 209.874.300	\$ 155.233.528	74%
IMPUESTOS	\$ 81.941.000	\$ 57.376.592	70%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 127.933.300	\$ 97.856.936	76%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 17.726.519.146	\$ 17.414.744.923	98%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 11.704.514.655	\$ 11.616.812.024	99%
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 NACIONAL	\$ 6.022.004.491	\$ 5.797.932.899	96%
TOTAL	\$ 52.193.340.000	\$ 48.852.000.028	94%

Fuente: CRC, Elaboración propia

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cupo de vigencias futuras para los años 2025 y 2026, con el propósito de contratar el servicio e insumos de aseo y cafetería, y los servicios de publicaciones en el Diario Oficial, y correo y mensajería, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2024-047270, por valor de \$385.182.598.

Así mismo, tramitó cupo de vigencias futuras para el año 2025, para contratar el servicio integral de almacenamiento, custodia, recepción, codificación e inventario de unidades documentales del archivo de la Entidad, así como el servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de

internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2024-057007, por valor de \$169.952.138, ambos con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

3.4.4. Presupuesto y ejecución presupuestal 2025

De acuerdo con Decreto 1523 del 18 de diciembre de 2024, mediante el cual se decretó el presupuesto de rentas y recursos de capital y el presupuesto de gastos para la vigencia fiscal del 1º de enero al 31 de diciembre de 2025, y el Decreto 1621 del 30 de diciembre de 2024, *"Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2025, se detalla las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos"*, el presupuesto de la CRC para la vigencia 2025, es de \$ 56.850.847.000, incluido previos conceptos, detallado en la siguiente tabla:

Tabla 14. Presupuesto apropiado 2025

Rubro	Valor
FUNCIONAMIENTO	\$ 38.833.930.000
GASTOS DE PERSONAL	\$ 33.946.864.000
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.457.696.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 2.212.150.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 217.220.000
INVERSIÓN	\$ 18.016.917.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 11.496.900.000
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	\$ 6.520.017.000
TOTAL	\$ 56.850.847.000

Fuente: Elaboración propia CRC

Ejecución presupuestal al 31 de enero de 2025

A 31 de enero de 2025, el valor total de ejecución de los gastos de la vigencia, calculada sobre los compromisos presupuestales, es de \$9.435.242.772,41 correspondiente al 16,6%.

La apropiación de los Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$38.833.930.000, con una ejecución (compromisos) de \$2.213.423.626, equivalente al 5,7%.

Por otro lado, la apropiación de los Gastos de Inversión corresponde a \$18.016.917.000, con una ejecución (compromisos) de \$7.221.819.147 equivalente al 40,1%.

Tabla 15. Ejecución presupuestal al 31 de enero de 2025

DESCRIPCIÓN	Apropiación al 31 enero 2025	Ejecución al 31 enero 2025 - Compromisos	% ejecución
FUNCIONAMIENTO	\$ 38.833.930.000	\$ 2.213.423.626	5,7%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 33.946.864.000	\$ 1.638.745.599	4,8%
SALARIO	\$ 21.627.950.000	\$ 1.530.059.583	7,1%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 7.868.576.000	\$ 0	0,0%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.741.711.000	\$ 108.686.016	4,0%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 1.708.627.000	\$ 0	0,0%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.457.696.000	\$ 558.966.928	22,7%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 2.212.150.000	\$ 15.490.872	0,7%
OTRAS TRANSFERENCIAS – DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 2.154.552.000	\$ 0	0,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 57.598.000	\$ 15.490.872	26,9%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 217.220.000	\$ 0	0,0%
IMPUESTOS	\$ 84.809.000	\$ 0	0,0%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 132.411.000	\$ 0	0,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 18.016.917.000	\$ 7.221.819.147	40,1%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 11.496.900.000	\$ 5.547.049.889	48,2%
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC NACIONAL	\$ 6.520.017.000	\$ 1.674.769.257	25,7%
TOTAL	\$ 56.850.847.000	\$ 9.435.242.772	16,6%

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.4.5. Contabilidad (Estados Financieros a 30/09/2024)

El Estado de Situación Financiera de la entidad al cierre del III trimestre de 2024 (último cierre trimestral de acuerdo con la Resolución 356 de 2022), presenta un saldo de activos por valor de \$53.999.401.894,75, pasivos por valor de \$18.352.734.269,6 y patrimonio por valor de

\$35.646.667.625,15. Por su parte los ingresos presentan un saldo de \$49.401.989.844,47 de los cuales los ingresos operacionales ascienden a \$49.395.240.993 que obedecen al reconocimiento de las declaraciones de la contribución, sanciones e intereses de los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales y los otros ingresos de \$6.748.851,47 correspondiente a los rendimientos sobre los recursos entregados en administración para el Fondo de Contingencias y a los ingresos por los reintegros reconocidos, los gastos ascienden a \$32.645.452.425,25 de los cuales \$32.636.555.425,25 corresponde a gastos operacionales para el funcionamiento de la entidad y \$8.897.000,00 a otros gastos.

Tabla 16. Estado de los recursos financieros a 30 de septiembre de 2024

Corte a 30 de septiembre de 2024 (\$ Pesos)			
Activo total	\$ 53.999.401.894,75	Ingresos Operacionales	\$ 49.395.240.993
Corriente	\$41.090.480.622,80	Otros Ingresos	\$ 6.748.851,47
No corriente	\$12.908.921.271,95	Gastos Operacionales	\$32.636.555.425,25
Pasivo total	\$ 18.352.734.269,6	Otros gastos	\$ 8.897.000
Corriente	\$ 9.773.478.454,21	Excedente operacional	\$16.758.685.567,75
No corriente	\$ 8.579.255.815,39		
Patrimonio	\$ 35.646.667.625,15	RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit)	\$ 16.756.537.419,22

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.4.6. Propiedad, Planta y Equipo

A continuación, se presenta el inventario de propiedad, planta y equipo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, con corte a 30 de noviembre de 2024, el cual el monto al corte establecido es \$10.992.350.324,09. Es de mencionar que en 2024 se realizó la adecuación de las instalaciones de la CRC, lo que generó un incremento en el valor de "Edificios y Casas".

Adicionalmente se presentaron bajas de inventario, para lo cual se inició, en el mes de diciembre de 2023, un proceso de enajenación regido por lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.

Tabla 17. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 30 de noviembre de 2024

Código	Descripción	Valor	Depreciación acumulada	Saldo Final 30-11-2024
1.6.40.01.001	Edificios y casas	12.053.108.811,05	- 2.193.648.376,00	9.859.460.435,05
1.6.55.11.001	Herramientas y accesorios	1.602.254,40	- 422.821,00	1.179.433,40
1.6.65.01.001	Muebles y enseres	170.292.739,68	- 39.709.700,38	130.583.039,30
1.6.65.02.001	Equipo y máquina de oficina	81.497.160,36	- 36.463.232,88	45.033.927,48
1.6.70.01.001	Equipo de comunicación	392.813.278,74	- 229.917.128,94	162.896.149,80
1.6.70.02.001	Equipo de computación	807.101.872,08	- 502.737.091,96	304.364.780,12
1.6.75.02.001	Terrestre	702.372.012,00	- 222.495.847,06	479.876.164,94
1.6.80.02.001	Equipo de restaurante y cafetería	26.316.814,00	- 17.360.420,00	8.956.394,00
Totales		14.235.104.942,31	-3.242.754.618,22	10.992.350.324,09

Fuente: Aplicativo SIIF Nación

Dando cumplimiento al literal a) y b) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC soporta el proceso contable a través del sistema de información financiera SIIF Nación, donde cada usuario tiene un token y clave de acceso; los libros de contabilidad principales y auxiliares se encuentran contenidos en dicho aplicativo generados de las operaciones registradas desde los diferentes módulos del sistema.

Para el literal c) del artículo 1º de la Resolución 172 de 13 de junio de 2023, de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC no realiza calculo actuarial toda vez que no tiene a cargo pasivo pensional.

Para el literal e) se relacionan a continuación los fondos sin personería jurídica a cargo de la Entidad

Para el literal f) se relacionan a continuación los recursos entregados a recibidos en administración con corte 31 de diciembre de 2024:

ENTIDAD	CONCEPTO	VALOR
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	SISTEMA CUN	\$ 21.438.765.722,56
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	FONDO DE CONTINGENCIAS	\$ 12.690.389,65
PATRIMONIO AUTONOMO FIDUCOLDEX	CONVENIO MINCIENCIAS	\$ 332.970.475,18

Para el literal g) se relaciona a continuación la información detallada de las situaciones y hechos económicos pendientes por resolver en materia contable

La entidad no presenta situaciones y hechos económicos pendientes por resolver en materia contable.

Para el literal h) a continuación se muestra el cumplimiento en el reporte del Boletín de Deudores Morosos del Estado, con corte a mayo 31 y noviembre 30 de 2024.

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

Categoría	Periodo	Formulario	Fecha Recepción Contaduría	Fecha Envío Entidad	Estado	Medio	Tipo
BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME	2024-05-05	CGN2009_BDME_REPORTES_SEMESTRAL	2024-06-07 09:33:51.0	2024-06-07 00:00:00.0	Aceptado	ENLINEA	Categoría

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

Categoría	Periodo	Formulario	Fecha Recepción Contaduría	Fecha Envío Entidad	Estado	Medio	Tipo
BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME	2024-11-11	CGN2009_BDME_REPORTES_SEMESTRAL	2024-12-10 18:37:43.0	2024-12-10 00:00:00.0	Aceptado	ENLINEA	Categoría
	2024-11-11	CGN2009_BDME_REPORTES_SEMESTRAL	2024-12-10 15:42:19.0	2024-12-10 00:00:00.0	Aceptado	ENLINEA	Categoría

3.4.7. Austeridad del gasto

De acuerdo con lo previsto en la Circular Externa 019 del 12 de julio de 2024, la CRC diligenció una encuesta reportando el estado de las estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna.

En la actualidad se está a la espera de que la Presidencia de la República defina el mecanismo para el reporte del 2 semestre de 2024, así como los rubros a reportar.

3.4.8. Logros

- Ejecución presupuestal del 94%.
- Mejora en la gestión de Control Interno Contable, tal como se puede observar en la Gaceta del Congreso No. 2078 del 29 de noviembre de 2024, donde se evidencia un aumento en la calificación, pasando de 4,85 en 2022 a 4,88 en 2023, y catalogado como eficiente.
- Aplicación de la metodología del cálculo del deterioro para las cuentas por cobrar de la CRC.

- Cumplimiento oportuno en el pago de las declaraciones tributarias, y envíos de información contable a la Contaduría General de la Nación.
- Gestión de cartera y omisos, lo que contribuyó a aumentar el recaudo para la vigencia 2024.

3.4.9. Retos

- Seguimiento permanente a la ejecución presupuestal para identificar de manera oportuna, riesgos que le permitan a la Entidad tomar acciones correspondientes.
- Continuar con los desarrollos de la fase de fiscalización del aplicativo de contribuciones para garantizar la integridad del sistema con los procesos de fiscalización y cobro coactivo.
- Dada la ampliación de planta que se presentó en el mes de diciembre de 2023, para el 2024, se tiene el reto de adquirir e instalar de manera adecuada y estética, los nuevos puestos de trabajo que requiere la CRC, para atender los nuevos cargos creados.

3.5. GESTIÓN CONTRACTUAL

3.5.1. Estado actual – Contratación 1 de febrero 2024 – 31 de enero de 2025

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas de SECOP I y II y la tienda virtual²⁵. El proceso ha cumplido totalmente con las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en línea con las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

En línea con lo establecido en el plan anual de adquisiciones, la CRC suscribió 117 contratos durante el periodo de 1 de febrero de 2024 al 31 de enero de 2025, distribuidos en las diferentes modalidades de contratación, que suman un valor total contratado de \$ 16.031.647.682,70, tal y como se relaciona a continuación:

Tabla 18. Distribución de recursos por modalidad de contratación

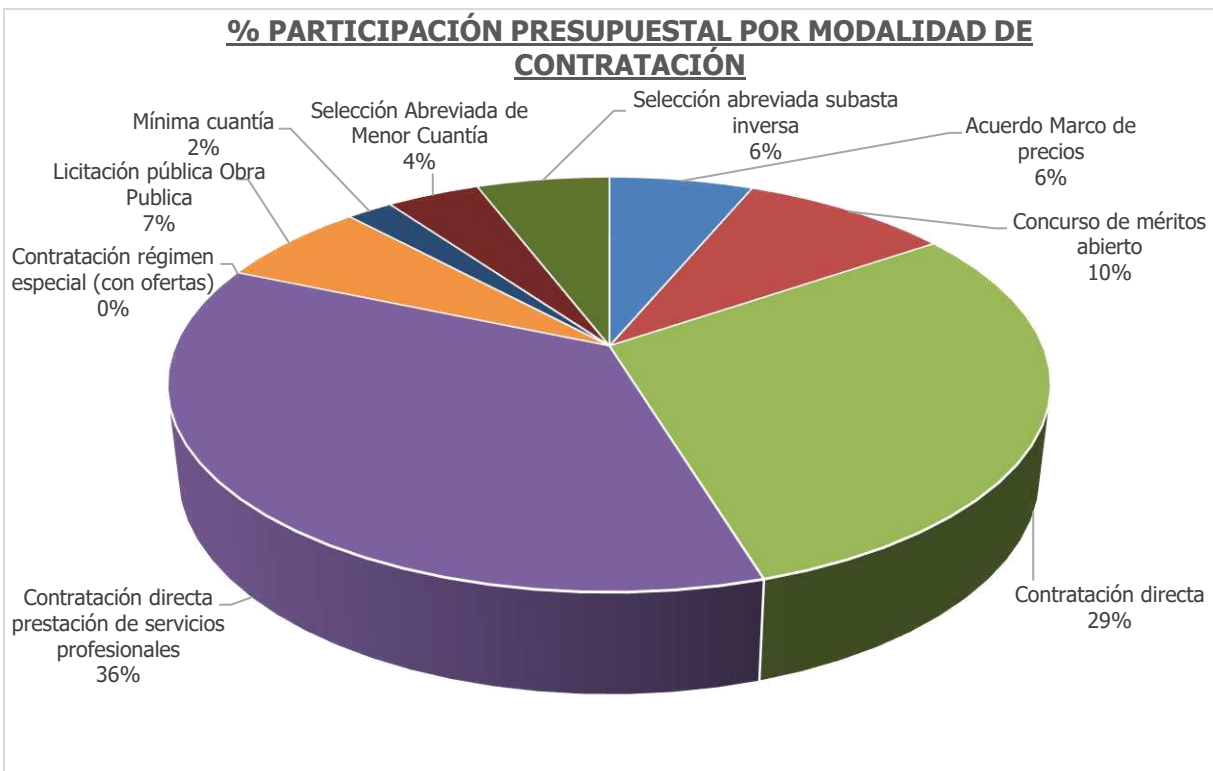
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NUM. CTOS POR MODALIDAD	VALOR CONTRATOS POR MODALIDAD	% DISTRIBUCIÓN POR MODALIDAD
Acuerdo Marco de precios	8	\$ 1.045.279.399,70	6%
Concurso de méritos abierto	1	\$ 1.525.511.700,00	10%
Contratación directa	24	\$ 4.582.727.961,00	29%

²⁵ Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/contratacion/publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos#cont>

Contratación directa- Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión	50	\$ 5.789.994.287,00	36%
Contratación régimen especial (con ofertas)	1	\$ 0	0%
Licitación pública	1	\$ 1.110.000.000,00	7%
Mínima cuantía	22	\$ 335.474.201,00	2%
Selección Abreviada de Menor Cuantía	6	\$ 676.083.928,00	4%
Selección Abreviada por Subasta Inversa	4	\$ 966.576.206,00	6%
Total general	117	\$ 16.031.647.682,70	100%

Fuente: CRC, Elaboración propia

Gráfica 12. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede verificar, el 35% de la contratación se realizó mediante procesos de selección abiertos y respecto del 65% restante, la CRC suscribió contratos de manera directa, de los cuales el 36% corresponde a contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

Durante el periodo en mención, se adelantó la contratación que estaba prevista en el plan anual de adquisiciones vigente.

Adicionalmente, dentro de la gestión del proceso, mensualmente la entidad envía, a través del SIRECI, el reporte a la gestión contractual, de acuerdo con lo establecido en el formulario 423 - M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL.

3.5.2. Logros

En el marco de la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión, la CRC fortaleció sus instrumentos internos como formatos y manuales, creando tres (3) procedimientos en el proceso de gestión contractual, actualizando quince (15) formatos y creando dos (2) nuevos, entre otros, y se trabajó en capacitar en diferentes temas contractuales a las diferentes áreas de la entidad.

Adicionalmente, se cumplieron las metas establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República para la vigencia 2023.

3.5.3. Retos

- Gestionar el proceso de aprobación y firma de los contratos de las diferentes tipologías y modalidades de contratación a través de minutas simplificadas, durante toda la vigencia 2025, con el fin de lograr una gestión contractual más ágil y eficiente.
 - Integrar diferentes herramientas y avances tecnológicos al proceso contractual para hacerlo más eficiente y preciso.
-

4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

4.1. Gestión del Riesgo

La CRC en el periodo analizado obtuvo un resultado de efectividad de los controles del 99,00%, debido a la materialización de algunos riesgos en diferentes procesos: en Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información, i) la "Posibilidad de afectación económica y reputacional por indisponibilidad de los servicios tecnológicos críticos de la Entidad (Sistemas de Información e Infraestructura) debido a un evento o incidente en los componentes Tecnológicos", durante el tercer y cuarto trimestre y, en el proceso de Gestión de la Política Regulatoria, i) la "Posibilidad de afectación económica y reputacional por medidas cautelares como suspensión temporal o revocatoria de la medida o modificaciones o ajustes a las resoluciones por necesidad de precisión o claridad, debido a la adopción de una decisión regulatoria inadecuada para cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto regulatorio", a causa de un error de digitación en la Resolución 7423 de 2024.

No se presentó materialización de ningún riesgo de corrupción, identificados en la Comisión. Lo anterior, se logró gracias al seguimiento trimestral realizado por la Alta Dirección y el monitoreo constante por parte de los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo que lideran cada proceso.

Adicionalmente, durante el 2024 se efectuó la creación y/o actualización de diferentes componentes del Sistema, así:

- Matriz de riesgos de gestión.
- Matriz de riesgos de Corrupción.
- Matriz de riesgos fiscales.
- Revisión de la política de gestión de riesgos de la entidad, bajo los parámetros establecidos en la Guía de Administración del Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la alineación con el esquema de líneas de defensa.
- Capacitación virtual a todos los integrantes de la CRC en el Esquema de Líneas de Defensa y Mapa de Aseguramiento.
- Seguimiento trimestral a 62 riesgos de Gestión, 7 riesgos fiscales y 17 riesgos de Corrupción, con efectividad del 99% en los controles, al presentarse 3 eventos de materialización de 2 riesgos de gestión y ninguno de corrupción, lo que evidencia que no se presentan actos de corrupción por acción u omisión por parte de los funcionarios de la CRC.
- Manual del Sistema de Control Interno en articulación con el esquema de líneas de defensa.
- Revisión del Mapa de Aseguramiento.
- Actualización de caracterizaciones y procedimientos de diferentes procesos.

4.2. Planes de Mejoramiento

La mejora continua, como uno de los **principios de gestión de calidad**, es un objetivo permanente de la Comisión, por ello se adelanta revisión permanente de sus procesos, productos y servicios, así como auditorías y evaluaciones periódicas, para detectar nuevas acciones o áreas de mejora a

implementar. Como resultado de estas, se consolidan planes de mejoramiento sobre los cuales se realiza un constante monitoreo respecto a su implementación.

En la siguiente tabla se presenta el estado de los planes de mejoramiento al cierre del periodo del presente informe, así como cumplimiento al literal i) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación:

Tabla 19. Seguimiento a Planes de Mejoramiento CRC a 31 de enero de 2025

Auditoría / Seguimiento	ORIGEN				PLAN DE MEJORAMIENTO							
	Fuente	Tipo	Vigencia	Dependencia Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Número de Acciones	Acciones finalizadas	Acciones en proceso	Acciones atrasadas	Estado Plan	Avance Real
Auditoría Sistema Integral de Gestión	Oficina de Control Interno	OTRO	2021	Coordinación de Planeación Estratégica	15/06/2022	31/12/2023	15	14	0	1	Vigente	93,3%
Informe de Sistema de Control Interno	Oficina de Control Interno	OTRO	2022-I	Coordinación de Planeación Estratégica	1/03/2021	31/12/2023	33	30	0	3	Vigente	90,9%
Auditoría Interna del SIG 2023	Oficina de Control Interno	OTRO	2023	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2023	31/12/2024	110	108	0	2	Vigente	98,2%
Resultados FURAG 2022	Oficina de Control Interno	Anual	2022	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2024	31/12/2024	34	31	0	3	Vigente	91,2%
Plan de Mejoramiento ICONTEC 2023	ICONTEC	Anual	2023	Coordinación de Planeación Estratégica	29/02/2024	31/12/2024	11	11	0	0	Vigente	100,0%
Plan de Mejoramiento Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU	OTRO	Anual	2023	Coordinación de Planeación Estratégica	1/07/2024	30/01/2025	8	8	0	0	Vigente	100,0%
Plan de Mejoramiento Auditoría Control Interno 2023 - GIAD	Oficina de Control Interno	OTRO	2024	Coordinación de Planeación Estratégica	1/07/2024	20/09/2024	3	1	0	2	Vigente	33,3%
Gestión del Cambio	OTRO	OTRO	2024	Coordinación de Planeación Estratégica	1/01/2024	31/03/2025	48	42	3	3	Vigente	87,5%
Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión 2024	OTRO	Anual	2024	Coordinación de Planeación Estratégica	1/10/2024	31/12/2025	79	20	49	10	Vigente	25,3%

Fuente: Planeación y Gestión CRC, Herramienta de seguimiento a planes de mejoramiento

4.3. Auditoría de cumplimiento realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2023.

Durante el segundo semestre de 2024, la CRC recibió la visita de la Contraloría General de la República – CGR, con el propósito auditar la gestión de la Entidad durante el 2023. Como resultado de dicha auditoría.

El informe definitivo presentado por el equipo auditor estableció 22 hallazgos, y solicitó reformular acciones en 23 hallazgos de vigencias anteriores, y no se pronunció sobre 2 hallazgos de la vigencia anterior, dado que todavía tenía actividades en ejecución. En línea con lo anterior, actualmente la CRC cuenta con un plan de mejoramiento compuesto por 70 actividades, el cual tiene como fecha de finalización el mes de diciembre de 2025.

4.4. Reglamentos y Manuales

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante febrero de 2024 y enero de 2025, la entidad cuenta con treinta documentos entre reglamentos y manuales vigentes, en el marco de los lineamientos establecidos por el SIRECI. El listado de manuales y reglamentos puede ser consultado en el **Anexo 9** del presente documento.

ANEXOS

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión. Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales

No.	No. EXPEDIENTE	INVESTIGADO	NIT	ETAPA DEL TRÁMITE	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	HECHOS QUE DIERON LUGAR AL ANÁLISIS
1	10000-32-36	CANAL CAPITAL	830012587-4	Decisión	Resolución 7429 del 20/06/2024, resuelve el recurso de reposición.	Publicidad de alcohol en horario familiar y no transmisión del anuncio previo a la emisión del contenido.
2	10000-33-2-1	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	901.032.662 – 1	Decisión	Resolución 7447 del 09/07/2024, resuelve el recurso de reposición.	Cambio de fecha en la transmisión de mensajes institucionales sin autorización previa de la CRC
3	10000-33-2-8	CARACOL TELEVISIÓN S.A.	860.025.674-2	Decisión	Auto de decreto de pruebas del 20/02/2024	No advertencia de intereses empresariales de sus socios en una noticia
					Auto para alegar de conclusión del 12/03/2024	
					Resolución de amonestación No. 7249 del 16/05/2024	
					Resolución 7537 del 16/09/2024, resuelve el recurso de reposición.	
4	10000-33-2-9	ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN, TELEMEDÉLLIN	811006762-3	Decisión	Auto de no mérito del 06/08/2024	Separación de información y publicidad
5	10000-33-2-16	CARACOL TELEVISIÓN S.A.	860.025.674-2	Decisión	Auto de apertura de investigación del 02/04/2024	No emisión del Himno Nacional
					Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión del 04/06/2024	
					Resolución 7489 del 22/08/2024, archiva investigación	
6	10000-33-2-17	RCN TELEVISIÓN	830.029.703-7	Decisión	Auto de apertura de investigación del 02/04/2024	No emisión del Himno Nacional
					Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión del 04/06/2024	

					Resolución 7488 del 22/08/2024, archiva investigación	
7	10000-33-2-18	CEETV, CITYTV	900.163.045-5	Decisión	Auto de apertura de investigación del 02/04/2024	No emisión del Himno Nacional
					Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión del 04/06/2024	
					Resolución 7487 del 22/08/2024, archiva investigación	
8	10000-33-2-19	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	901.032.662-1	Decisión	Auto de apertura de investigación del 02/04/2024	No emisión del Himno Nacional
					Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión del 04/06/2024	
					Resolución 7514 del 25/09/2024, archiva investigación	
9	10000-33-2-20	TELECARIBE LTDA.	890116965-0	Decisión	Auto de no mérito del 04/07/2024	No emisión del Himno Nacional
10	10000-33-2-24	RCN TELEVISIÓN	830.029.703-7	Decisión	Auto de no mérito del 27/08/2024	Violencia de género en el contenido
11	10000-33-2-25	RCN TELEVISIÓN	830.029.703-7	Decisión	Auto de no mérito del 27/08/2024	Afectación moral, psíquica o física de niños, niñas y adolescentes
12	10000-33-2-26	RCN TELEVISIÓN	830.029.703-7	Probatoria	Auto de apertura de investigación del 02/10/2024	No cumplimiento de emisión del porcentaje mínimo de cine nacional
					Auto de pruebas y traslado para alegar de conclusión del 19/11/2024	
13	10000-33-2-21	SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE QUINDIO, CALDAS Y RISARALDA LTDA. TELECAFÉ LTDA.	890807724-8	Probatoria	Auto de apertura de investigación del 17/10/2024	Publicidad de alcohol en horario familiar
					Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión 17/12/2024	

14	10000-33-2-27	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	901.032.662 – 1	Inicio y traslado	Auto de apertura de investigación del 17/12/2024	Publicidad de alcohol en horario familiar
15	10000-33-2-23	RCN TELEVISIÓN	830.029.703-7	Decisión	Auto de no mérito del 28/01/2025	Lenguaje ofensivo, soez e irrespetuoso

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 2. Procesos judiciales activos

RADICADO NO. DE PROCESO	MEDIO DE CONTROL	PRETENSIONES
25000232400020030100503	Nulidad y Restablecimiento del derecho	12.260.979.297,00
25000232400020030041101	Nulidad y restablecimiento del derecho	3.135.549.156,00
25000232400020040017304	Nulidad y restablecimiento del derecho	1.037.410.120,00
25000232400020050115202	Nulidad y restablecimiento del derecho	3.132.093.539,00
25000232400020060021501	Nulidad y restablecimiento del derecho	3.000.000.000,00
250002315000200600561-01	Acción de Grupo	0,00
25000232400020100034201	Nulidad y restablecimiento del derecho	300.000.000,00
11001032400020090052100	Nulidad Simple	0,00
25000232400020100034401	Nulidad y restablecimiento del derecho	300.000.000,00
76001233100020110018401	Reparación Directa	36.777.854.142,00
25000232400020110058401	Nulidad y restablecimiento del derecho	1.566.739.671,61
25000234100020120032400	Nulidad y restablecimiento del derecho	1.416.751.383,00
25000234100020130061801	Nulidad y restablecimiento del derecho	400.000.000,00
25000234100020140082101	Nulidad y restablecimiento del derecho	402.500.000,00
25000234200020130509702	Nulidad y restablecimiento del derecho	53.929.492,00
11001032400020140001300	Nulidad Simple	0,00
25000234100020140081700	Nulidad y restablecimiento del derecho	250.548.028,00
11001032400020140068801	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
25000234100020150013801	Nulidad y restablecimiento del derecho	228.585.079,00
25000234100020150065700	Nulidad y restablecimiento del derecho	133.000.000,00
11001334104520190000700-02	Nulidad y restablecimiento del derecho	213.300.000,00
11001032400020140031900	Nulidad Simple	0,00
25000234100020150222701	Nulidad y restablecimiento del derecho	692.515.883,00
11001032400020160016000	Nulidad Simple	0,00
25000234100020160082300	Nulidad y restablecimiento del derecho	1.654.639.910,00
25000234100020160135500	Nulidad y restablecimiento del derecho	5.955.304.443,00
25000234100020160165001	Nulidad y restablecimiento del derecho	4.769.273.298,00

25000234100020160151000	Nulidad y restablecimiento del derecho	69.195.023.291,00
25000234100020160164600	Nulidad y restablecimiento del derecho	4.429.314.866,00
25000234100020160135601	Nulidad y restablecimiento del derecho	614.093.799,00
25000234200020130680002	Nulidad y restablecimiento del derecho	30.409.790,00
25000234100020160140401	Nulidad y restablecimiento del derecho	89.945.269.381,00
25000234100020160167900	Nulidad y restablecimiento del derecho	158.666.477.137,00
25000234100020160144600	Nulidad y restablecimiento del derecho	9.658.991.542,00
11001032400020160028600	Nulidad Simple	0,00
25000234100020170132100	Nulidad y restablecimiento del derecho	1.046.445.934.048,00
25000234100020150147700	Nulidad y restablecimiento del derecho	292.274.326.222,00
11001032400020170006100	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
25000233600020130003504	Reparación Directa	8.000.277.922,00
25000234100020170136701	Nulidad y restablecimiento del derecho	48.107.443.059,00
11001032400020170019400	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
25000234100020170171000	Acción Popular	0,00
11001032400020170012000	Nulidad Simple	0,00
88-001233300020180002100	Acción Popular	0,00
25000234200020170506000	Nulidad y restablecimiento del derecho	42.514.212,00
50001233300020180030700	Acción Popular	0,00
25000234100020180101700	Nulidad y restablecimiento del derecho	4.876.612.709,00
73001233300420180064000	Acción Popular	0,00
11001032400020180034800	Nulidad Simple	0,00
05001333300220190004800	Reparación Directa	812.000.000,00
11001032400020180049600	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
05001333301620180048100	Reparación Directa	812.000.000,00
11001032400020190005900	Nulidad Simple	0,00
25000234100020190032801	Nulidad y restablecimiento del derecho	311.725.419,00
11001032400020070002100	Nulidad Simple	0,00
11001032400020080023700	Nulidad Simple	0,00

11001032600020120006400	Nulidad Simple	0,00
11001032400020150022000	Nulidad Simple	0,00
11001032400020150039100	Nulidad Simple	0,00
11001032400020150032800	Nulidad Simple	0,00
11001032400020170025600	Nulidad Simple	0,00
11001032600020100003300	Nulidad Simple	0,00
25000234100020170090700	Acción Popular	0,00
11001032400020160043200	Nulidad Simple	0,00
- 25000233600020220003500- - Conflicto 25000231500020220025900	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
25000233700020170067501	Nulidad y restablecimiento del derecho	120.981.039,00
41001233300020200082500	Acción Popular	0,00
25000234100020210001400	Acción de Cumplimiento	0,00
11001032700020210000600	Nulidad Simple	0,00
25000234100020190098800	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
25000234100020200060100	Nulidad y restablecimiento del derecho	16.615.947.790,00
250002342000202000805-02	Nulidad y restablecimiento del derecho	97.730.091,00
25000234100020200045800	Nulidad y restablecimiento del derecho	74.386.031.384,00
25000233700020210008300- 01	Nulidad y restablecimiento del derecho	14.646.613.000,00
11001032400020210003500	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
91001333300120210008600	Acción Popular	0,00
25000233700020210020300	Nulidad y restablecimiento del derecho	12.734.717.000,00
23001333300320210019400	Reparación Directa	1.642.615.008,00
11001333400420170035001	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
11001032400020210034100	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
25000234100020200021300	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
11001334104520210029600	Nulidad y restablecimiento del derecho	50.000.000,00
50001315300220210022400	Acción Popular	0,00
52001312100220210008300	Formalización y restitución de derechos territoriales	0,00

11001334305820200020800	Acción Contractual	4.799.746,00
25000234100020210066500	Nulidad y restablecimiento del derecho	196.119.032.862,00
25000234100020210089300	Nulidad y restablecimiento del derecho con Sus. provisional	34.429.000.000,00
25000234100020220014100	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
73001233300020230020500	Acción Popular	0,00
25000233600020220005300	Acción contractual	0,00
11001032400020220043000	Nulidad Simple	0,00
11001032400020220043400	Nulidad Simple	0,00
25000234100020190116000	Nulidad y restablecimiento del derecho	14.464.054.246,00
52001233300020230015100	Acción Popular	0,00
25000234100020220086900	Nulidad y restablecimiento del derecho	716.162.778,97
11001333400620200020200	Nulidad y restablecimiento del derecho	211.483.040,00
15001233300020230024600	Acción Popular	0,00
2530731030020200013000	Acción Popular	0,00
11001333703920230013101	Nulidad y restablecimiento del derecho	544.620.000,00
76001333301920220005200	Reparación Directa	61.416.842,00
11001333704220230033400	Nulidad y restablecimiento del derecho	273.255.941,00
11001333703920230027400	Nulidad y restablecimiento del derecho	82.550.000,00
25000234100020200007100	Nulidad y restablecimiento del derecho	182.312.530.780,00
25000233700020200047600	Nulidad y restablecimiento del derecho	12.288.172.000,00
25000234100020230126000	Nulidad y restablecimiento del derecho	1.632.868.053,00
25000234100020230162100	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
11001333400420230059500	Nulidad y restablecimiento del derecho	220.000.000,00
25000-23-41-000-2022-00403-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	0,00
73001233300020230047000	Acción Popular	0,00
05001233300020130158200/ 05001233300020240053500	Ejecutivo	0,00
11001334104520240023800	Nulidad y restablecimiento del derecho	220.000.000,00
11001333400120240018900	Nulidad y restablecimiento del derecho	220.000.000,00

25000234100020240078300	Acción Popular	0,00
27001333300820240002900	Acción de Grupo	1.300.000.000,00
27001233300020240008500	Acción Popular	0,00
25000234100020240150300	Acción Popular	0,00
25000234100020200023900	Nulidad y restablecimiento del derecho	434.456.393,00
11001031500020240468500	Recurso extraordinario de revisión	1.775.540.216,00
27001233300020240013800	Acción Popular	0,00
27001233300020240015100	Acción Popular	0,00
11001333400420240019900	Nulidad y restablecimiento del derecho	220.000.000,00
11001333400220190036000	Nulidad y restablecimiento del derecho	
11001333400220190036100	Nulidad y restablecimiento del derecho	2.220.034,00
11001333502720240015300	Nulidad y restablecimiento del derecho	130.000.000,00
11001333400420240034200	Nulidad y restablecimiento del derecho	491.998.005,00
		2.380.352.183.087,58

Fuente: CRC, Elaboración propia CRC

Anexo 3. Decisiones proferidas en primera instancia de Solución de Controversias

NO	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO	FECHA
1	7336 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por GTD COLOMBIA S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. "	15/03/2024
2	7378 de 2024	"Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-32-13-70 entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre las partes"	09/05/2024
3	7419 de 2024	"Por la cual se resuelven las solicitudes presentadas por las sociedades SMPP 02 S.A.S., SMP 03 S.A.S., SMPP 04 S.A.S., SMPP 05 S.A.S. respecto de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. para lograr la interoperabilidad de las redes para el envío de mensajes cortos de texto SMS"	13/06/2024
4	7367 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. de solución de conflicto respecto de la modificación al Contrato de Acceso de Operador Móvil Virtual suscrito con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC "	19/04/2024
5	7360 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con las redes móvil y de larga distancia internacional de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. "	19/04/2024
6	7362 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con la red local y de larga distancia internacional de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. "	15/04/2024
7	7361 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red fija a nivel nacional y larga distancia internacional con la red local de EDATEL S.A. E.S.P. "	15/04/2024
8	7355 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS S.A. E.S.P. respecto de CEDENAR S.A. E.S.P. "	09/04/2024
9	7351 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de GLOBAL RAÍCES S.A.S. "	09/04/2024
10	7535 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por TV AZTECA SUCURSAL COLOMBIA respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC "	16/09/2024
11	7452 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HV TELEVISIÓN S.A.S. respecto del proveedor AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. "	10/07/2024
12	7453 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red fija a nivel nacional y larga distancia internacional con la red local de EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E. ESP "	10/07/2024
13	7480 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. para lograr la interoperabilidad de las redes para el envío de mensajes cortos de texto SMS"	15/08/2024
14	7534 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red fija a nivel nacional y larga distancia internacional con la red local de la EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. UNIMOS "	16/09/2024
15	7454 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por la EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P. para la	10/07/2024

		imposición de servidumbre de acceso, uso de interconexión y de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión con LEGON TELECOMUNICACIONES S.A.S. "	
16	7471 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. para la imposición de servidumbre de acceso, uso de interconexión y de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión con la EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA E.S.P. ENELAR E.S.P. "	31 de julio de 2024
17	7457 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. respecto de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. "	10 de julio de 2024
18	7456 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. respecto de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC "	10 de julio de 2024
19	7455 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. respecto de CONEXIÓN COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EMPALMERIA Y CONSTRUCCIÓN DE REDES HFC DEL SUR COLOMBIA S.A.S. "	10 de julio de 2024
20	7490 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de autorización de desconexión presentada por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.- ETB respecto de HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.- HABLAME , expediente administrativo 300032-2-20"	22 de agosto de 2024
21	7582 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. "	15 de noviembre de 2024
22	7607 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. "	16 de diciembre de 2024
23	7608 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. respecto del proveedor EDATEL S.A. "EN LIQUIDACIÓN" "	16 de diciembre de 2024
24	7584 de 2024	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por la EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. para la imposición de servidumbre de acceso, uso de interconexión y de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión con CONEXIÓN COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EMPALMERIA Y CONSTRUCCIÓN DE REDES HFC DEL SUR COLOMBIA S.A.S. "	18 de noviembre de 2024
25	7606 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso existente entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y CREDIBANCO S.A. "	16 de diciembre de 2024
26	7581 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. "	15 de noviembre de 2024
27	7560 de 2024	"Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se pronuncia sobre una solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. "	11 de octubre de 2024
28	7556 de 2024	"Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones declara la falta de competencia para resolver una solicitud de solución de controversia presentada por UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. , respecto del proveedor CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P – CEDENAR "	11 de octubre de 2024

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 4. Decisiones proferidas en primera instancia de solicitud de autorización de desconexión de relaciones de acceso, uso e interconexión

NO.	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO	FECHA
1	7338 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de interconexión indirecta entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y las redes de terceros a través de la red de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. "	15/03/2024
2	7339 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. "	15/03/2024
3	7305 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. "	19/02/2024
4	7306 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. "	19/02/2024
5	7307 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y ARIATEL S.A.S. E.S.P. "	19/02/2024
6	7308 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. "	19/02/2024
7	7357 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. "	15/04/2024
8	7359 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. "	15/04/2024
9	7364 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso, uso e interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. e INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A. "	15/04/2024
10	7379 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización y terminación de la relación de acceso, uso e interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB por MASIVIAN S.A.S. - MASIVIAN "	09/05/2024
11	7420 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso, uso e interconexión entre la red móvil de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB con las redes de las empresas COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. , EDATEL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. "	12/06/2024
12	7450 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso vigente entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y REDEBAN S.A. "	10/07/2024
13	7532 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. "	16/09/2024

14	7481 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de una relación de acceso surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. y GRUPO TELINTEL S.A. E.S.P. "	15/08/2024
15	7526 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión surgidas entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. "	16/09/2024
16	7451 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización y terminación de la relación de acceso surgida entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y YELLOWPEPPER COLOMBIA S.A.S. "	10/07/2024
17	7530 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de una relación de acceso surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. y SPECTER LINE S.A.S. "	16/09/2024
18	7536 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización y terminación de la relación de acceso, uso e interconexión surgida entre MARCATEL COM S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. "	16/09/2024
19	7527 de 2024	"Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión para el intercambio de SMS entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. "	16/09/2024
20	7604 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso surgida entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB y AXESNET S.A.S. "	16/12/2024
21	7533 de 2024	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso surgida entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. "	16/09/2024

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 5. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de decisiones que tramitan las solicitudes de autorización de desconexión de relaciones de acceso, uso e interconexión

No	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO	FECHA
1	7559 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7450 de 2024"	11/10/2024
2	7605 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7532 de 2024"	16/12/2024
3	7580 de 2024	"Por la cual se rechaza el recurso de reposición interpuesto por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7526 de 2024"	15/11/2024
4	7612 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A - COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7530 de 2024"	16/09/2024

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 6. Decisiones que resolvieron recursos de reposición de Solución de Controversias

No	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO	FECHA
1	7418 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por GTD COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7336 de 2024"	13/06/2024
2	7479 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7378 de 2024"	15/08/2024
3	7558 de 2024	"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por las sociedades SMPP 02 S.A.S., SMPP 03 S.A.S., SMPP 04 S.A.S. y SMPP 05 S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7419 de 2024"	11/10/2024
4	7528 de 2024	"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7360 de 2024"	16/09/2024
5	7531 de 2024	"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7362 de 2024"	16/09/2024
6	7529 de 2024	"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y EDATEL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7361 de 2024"	16/09/2024
7	7557 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7452 de 2024"	11/10/2024
8	7335 de 2024	"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7236 de 2023"	15/03/2024
9	7337 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7238 de 2023"	15/03/2024
10	7358 de 2024	"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7244 de 2023"	15/04/2024

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 7. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones

No.	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO
1	7332 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1253 del 6 de junio de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1191 del 1 de agosto de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-60835"
2	7333 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución No. 260.59.057 del 27 de mayo de 2021, expedida por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Tuluá - Valle, en la actuación administrativa EE-11620"
3	7345 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.299 de 12 diciembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.173 de 29 de agosto de 2022, expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales de Santiago de Cali"
4	7346 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.256 de 29 de noviembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.172 de 29 de agosto de 2022, expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales de Santiago de Cali"
5	7347 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1884 del 28 de agosto de 2023, y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1629 del 04 de octubre de 2022, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-75307"
6	7352 de 2024	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1714 del 31 de julio de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-93215"
7	7353 de 2024	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por JULIO C. PATERNINA S.A.S. en contra del Oficio OAPM-1924 del 12 de septiembre de 2022, expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Valledupar-Cesar"
8	7354 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. , en contra de la Resolución No. 2150 del 6 de diciembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-35370"
9	7371 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023- 0568 de 18 de agosto de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio Radicado No. 2-2022-119823 de 26 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1- 2019-83806"
10	7372 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0561 con radicado 2-2023-77725 del 12 de julio de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-881131 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-69248"
11	7373 de 2024	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2129 del 27 de septiembre de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá"
12	7374 de 2024	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2130 del 27 de septiembre de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá"

No.	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO
13	7376 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0337 con radicado 2-2023-64200 del 13 de junio de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-88134 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-39718"
14	7377 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-233 con radicado No.2-2023-42071 de 24 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado No.2-2022-87457 de 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83794"
15	7381 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.S. en contra de la Resolución 0111 de 18 de enero de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-18430"
16	7382 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0625 del 27 de abril de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-26581"
17	7383 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 096-097-133 del 18 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca"
18	7384 de 2024	"Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU: 2023-0564 del 12 de julio de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio No. 2-2022-116425 del 24 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73798"
19	7385 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2536 del 21 de noviembre de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1101 de 23 de mayo de 2023, expedidas ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
20	7386 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2499 del 15 de noviembre de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1219 del 2 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
21	7387 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2475 del 14 de noviembre de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1217 del 2 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
22	7388 de 2024	"Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 2537 del 21 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 1099 del 23 de mayo de 2023, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
23	7389 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2547 del 22 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1358 del 16 de junio de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
24	7390 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2473 del 10 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1432 del 23 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
25	7393 de 2024	"Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 2574 del 23 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución No. 1127 del 25 de mayo de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."

No.	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO
26	7394 de 2024	"Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 2570 del 23 de noviembre de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 1222 del 2 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
27	7395 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2279 del 20 de octubre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1365 del 16 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
28	7396 de 2024	"Por medio de la cual se decide respecto del recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2339 del 27 de octubre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1624 del 19 de julio de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C., en la actuación administrativa 1-2022-39353"
29	7403 de 2024	"Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 2541 del 21 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución No. 1627 del 19 de julio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
30	7404 de 2024	"Por medio de la cual se decide respecto del recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1996 del 11 de septiembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 645 del 24 de marzo de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-116122"
31	7405 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2548 del 22 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1626 del 19 de julio de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
32	7411 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S en contra del Oficio IOP-OF 637 de 24 de septiembre de 2021, expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Málaga"
33	7412 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio AMC-SP-1822-2023 del 13 de diciembre de 2023, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Cajicá, Cundinamarca"
34	7416 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1441 del 02 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-60675"
35	7417 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.294 del 10 de noviembre de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.162 del 2 de agosto de 2023, expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales del Distrito de Santiago de Cali, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 2023-4173010-072560-2"
36	7433 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. P-90-2023 del 17 de mayo de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio No. 0705-023 del 24 de marzo de 2023, expedidos por la Oficina Asesora de Planeación del municipio de Piedecuesta - Santander, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 13470"
37	7438 de 2024	"Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se abstiene de pronunciarse de fondo, por no ser competente para el efecto, sobre el recurso de apelación interpuesto por la Junta de Acción Comunal de Cedritos en contra de la decisión proferida el 22 de abril de 2024, mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo ARCO No. 1239631 por parte de la Inspección 1E de Policía de Usaquén"

No.	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO
38	7491 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 0819 del 22 de mayo de 2024 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1803 del 20 de octubre de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-48696"
39	7524 de 2024	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra del Oficio No. 1553186 del 22 de diciembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio No. 1040 ID Control 1440503 del 6 de julio de 2023, expedidos por la Secretaría de Planeación y Vivienda de Acacías - Meta"
40	7525 de 2024	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra del oficio 1553337 del 22 de diciembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio No. 1040 ID control No. 1419708 del 6 de julio de 2023, expedidos por la Secretaría de Planeación y Vivienda Municipal de Acacías - Meta"
41	7596 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio No. 28-01444 del 16 de abril de 2024, expedido por la Gerencia de Planeación y Urbanismo del municipio de Cogua – Cundinamarca"
42	7602 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA en contra de la Resolución No. 102-02-04-031 del 20 de mayo de 2024, expedida por la Oficina Asesora de Planeación y Ordenamiento del Territorio de Lebrija (Santander)"
43	7603 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra del Oficio No. 140.36.630 del 15 de mayo de 2024, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Buesaco (Nariño)"
44	7616 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución No. 1809 del 20 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación"
45	7617 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS , en contra de la Resolución No. 325 del 20 de febrero de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación"
46	7619 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución No. 2079 del 21 de septiembre de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación"
47	7620 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución No. 486 del 06 de marzo de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación"
48	7621 de 2024	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 448 del 2 de marzo de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-147313"
49	7640 de 2025	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución No. 0713 del 5 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación"
50	7639 de 2025	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S , en contra de la Resolución No. 272 del 14 de febrero de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación"

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 8. Actos administrativos expedidos – Ofertas Básicas de Interconexión - OBI

No.	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO	FECHA
1	7312 de 2024	Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P.	22/02/2024
2	7313 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7273 de 2023"	22/02/2024
3	7314 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7234 de 2023"	22/02/2024
4	7342 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. , en contra de la Resolución CRC 7274 de 2023"	19/03/2024
5	7343 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7258 de 2023"	19/03/2024
6	7344 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EDATEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7257 de 2023"	19/03/2024
7	7368 de 2024	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7272 de 2023"	19/04/2024
8	7406 de 2024	"Por la cual se aprueban unas modificaciones y se fijan condiciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E. E.S.P. "	23/05/2024
9	7413 de 2024	"Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de COSTATEL S.A. E.S.P. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"	05/06/2024
10	7434 de 2024	"Por la cual se aprueba una modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de EDATEL S.A. "	02/07/2024
11	7435 de 2024	"Por la cual se aprueba una modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. "	02/07/2024
12	7436 de 2024	"Por la cual se aprueba una modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. "	02/07/2024
13	7618 de 2024	"Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. ESP y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"	18/12/2024

Fuente: CRC, Elaboración propia

Anexo 9. Reglamentos y Manuales

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Reglamento Interno CRC	Por medio de la cual se modifica y unifica el Reglamento Interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución	Resolución 7610 de 2024	16/12/2024
Política de Seguridad y Privacidad de la Información	Establece y formaliza la política de seguridad y privacidad de la información tendiente a garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los activos de información con el fin de actualizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A	17/01/2022
Política de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y sustancias Psicoactivas	Es el compromiso de la CRC con la Seguridad y Salud en el trabajo en materia de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas.	Documento del Proceso de Talento Humano.	Versión 1	10/07/2023
Política de Desconexión Laboral	Establecer los lineamientos en la CRC para que los servidores se beneficien de la desconexión laboral, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A	23/02/2022
Política Cero Papel	Establecer los lineamientos para contribuir a la gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el consumo del papel en la gestión de la Entidad, tanto en los procesos internos como para los servicios que se prestan a los ciudadanos.	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	N/A	06/04/2022
Política de Administración de Riesgos	Documento que busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, mediante una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de estos, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	Versión 9	31/08/2023
Política de Tratamiento de Información Personal.	Se establecen los criterios para la gestión y manejo de la información personal de Titulares.	Documento transversal	Versión 2	06/11/2018
Política de Prevención del daño antijurídico	Tiene como objetivo orientar las actividades dentro de un modelo de	Documento Coordinación de Asesoría	N/A	22/12/2023

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	Gerencia Jurídica Pública eficiente y eficaz.	Jurídica y Solución de Controversias		
Manual de Políticas específicas de seguridad y privacidad de la información	Establece y formaliza las políticas específicas de seguridad y privacidad de la información tendientes a garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los activos de información con el fin de actualizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información – SGSPI de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Acta Comité Institucional de Gestión y desempeño	N/A	27/05/2024
Manual de Gestión de Comité de Conciliación	El documento especifica y define las actividades, protocolos o instrucciones para llevar a cabo los diferentes trámites que involucran las funciones del Comité de Conciliación y que no se encuentran detalladas en otras normas aplicables, sin que con ello se deroguen o eliminen aquellas se encuentran contenidas en la Ley y el reglamento interno dispuesto en la Resolución CRC 014 de 2024.	Documento Coordinación Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	N/A	30/12/2024
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	Resolución 352 de 2020	06/12/2020
Funciones Grupos Internos de Trabajo	Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC"	Resolución Interna	Resolución 686 de 2024	18/12/2024
Manual de Políticas Contables	El documento se crea para dejar documentadas las Políticas Contables-Resolución 533 de 2015, actualizado mediante resolución 331 de 2022.	Documento aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable.	Versión 4	01/11/2023
Manual de Ingresos CRC	Documento de lineamientos para consolidar los procedimientos y prácticas en materia de ingresos de forma que éste se convierta en un instrumento para la gestión de las finanzas de la entidad y persigan el logro de los objetivos misionales de la misma.	Documento Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera	Versión 1	22/12/2023
Manual de Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Establece normas de seguridad y salud en el trabajo para los peligros identificados en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que sean aplicables por todos los funcionarios y	Documento Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Versión 3	10/07/2023

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	colaboradores con la finalidad de prevenir incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales			
Manual para el manejo administrativo de Bienes	Definir las políticas y procedimientos para la administración y control de los bienes de propiedad de la –CRC, así como disponer de mecanismos de gestión ágiles para el adecuado manejo, custodia, conservación, administración y protección de los bienes conforme a las normas que le son aplicables.	Documento Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	N/A	13/12/2024
Manual de Contratación	Establece la forma como opera la gestión contractual en la CRC enmarcado en la normativa general del sistema de compra pública, regido por los principios de la función administrativa y gestión fiscal, así como los de selección objetiva, planeación, responsabilidad, eficacia, eficiencia, economía, sostenibilidad e innovación, competencia, igualdad e integridad, transparencia y rendición de cuentas.	Resolución Interna	Resolución 7414 de 2024	12/06/2024
Manual de Supervisión	Establece los lineamientos generales que deben ser tenidos en cuenta por supervisores e interventores durante el seguimiento y control que adelanten a la ejecución de los contratos celebrados por la CRC, para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, el acatamiento a las especificaciones técnicas ofrecidas, la sujeción al presupuesto asignado y la ejecución de las actividades establecidas en cada contrato, por tanto, constituye la guía de los principales controles que se deben llevar a cabo durante las diferentes etapas del proceso contractual	Resolución Interna	Resolución 7414 de 2024	12/06/2024
Manual de Presupuesto	Establece los lineamientos y estándares para facilitar los procesos y actividades propias del manejo presupuestal al interior de la entidad de conformidad con los principios y normatividad vigente que regulas las actividades financieras del estado.	Documento aprobado las Coordinadoras de los grupos de trabajo de Planeación Estratégica y Gestión Administrativa y Financiera.	Versión 2	26/12/2023

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual del Sistema Integrado de Gestión	Presenta la estructura del Sistema, la cual se basa en los procesos que lo componen, la caracterización de dichos procesos y los requisitos de aplicación general del mismo	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	Versión 41	08/11/2024
Manual del Sistema de Control Interno en articulación con el esquema de Líneas de Defensa de la CRC	Se establece una herramienta colaborativa que le brinde los elementos e instrumentos necesarios para continuar con la implementación y mantenimiento del esquema de líneas de defensa y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la Entidad, como apoyo al desempeño institucional y al cumplimiento de su plan estratégico institucional.	Documento Aprobado por Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Versión 1	14/05/2024
Manual Calidad de Datos	Proporcionar criterios y buenas prácticas para el proceso de calidad de datos, que brinde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, pasos para asegurar la calidad de estos y logren permitir la interoperabilidad, así como también ayudar en la toma de decisiones.	Documento Interno	N/A	09/05/2022
Manual de Monitoreo Calidad TIC	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de calidad TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 2 calidad de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil.	Documento Interno	N/A	25/01/2022
Manual de Calidad del Servicio Postal Correo	Describir el detalle de los procesos de preparación y modelado de los datos del servicio postal de correo reportados por el Operador Postal Oficial –OPO– según lo dispuesto en el Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016	Documento Interno	N/A	23/12/2021
Manual de Calidad Índice de Actualización Tarifaria	Describir a detalle el proceso de actualización en el cálculo del Índice de Actualización Tarifaria, según lo dispuesto en el Numeral 2 del Anexo 4.2 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	28/02/2022
Manual de Calidad Mercados TIC	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de mercados TIC para cada uno de los formatos	Documento Interno	N/A	11/08/2021

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 1 mercados de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil, así como el servicio de SMS.			
Manual de Calidad Portabilidad Numérica Móvil	Describir los procesos realizados para la extracción, preparación y modelado de la información del monitoreo de Portabilidad Numérica Móvil, almacenada en el sitio dispuesto por el Administrador de la Base de Datos (ABD) de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.4. del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	25/01/2022
Manual de Calidad Reportes de Televisión Abierta	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de las obligaciones de reporte periódico de información de televisión abierta según lo dispuesto en el capítulo VI del Título XV y el Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a las parrillas de programación, la emisión de espacios institucionales y las peticiones, quejas y reclamos	Documento Interno	N/A	21/10/2021
Manual de Calidad Roaming Automático Nacional	Describir a detalle los procesos de preparación y modelado de la información de Roaming Automático Nacional, según lo dispuesto en la obligación de reporte establecida en el numeral 4.7.7.2.6 de la Resolución CRC 5107 de 2017.	Documento Interno	N/A	09/03/2022
Manual de Calidad Actualización de Valores Regulados	Describir a detalle el proceso de actualización de los valores regulados según lo dispuesto en los capítulos del 3 al 16 del Título IV de Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	28/12/2021

Fuente: CRC, Elaboración propia