



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Acta de Informe de Gestión

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

29 de octubre de 2012 – 28 de octubre de 2014



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.

Código postal 110231. Tel +57 1 3198300

Línea gratuita nacional 01 8000 919278

Fax +57 1 3198301

www.crcom.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN	4
3. ACTIVIDADES REGULATORIAS	iError! Marcador no definido.
4. ACTIVIDADES CONTINUAS	45
5. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS	75
6. PLANTA DE PERSONAL.....	79
7. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS	80
8. EJECUCIONES PRESUPUESTALES	93
9. CONTRATACIÓN	99
10. REGLAMENTOS Y MANUALES.....	99
11. CONCEPTO GENERAL	101

Acta de informe de gestión CPM		Página 2 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

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

1. DATOS GENERALES

- B. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA
CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
- C. CARGO
DIRECTOR EJECUTIVO
- D. ENTIDAD
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–
- E. CIUDAD Y FECHA
Bogotá D.C., 29 de octubre de 2014
- F. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN COMO DIRECTOR
29 de octubre de 2012
- G. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN
SEPARACIÓN DEL CARGO COMO DIRECTOR POR CUMPLIMIENTO DE PERIODO DE ACUERDO CON LOS ESTATUTOS.
- H. FECHA DE RETIRO COMO DIRECTOR EJECUTIVO
28 de octubre de 2014

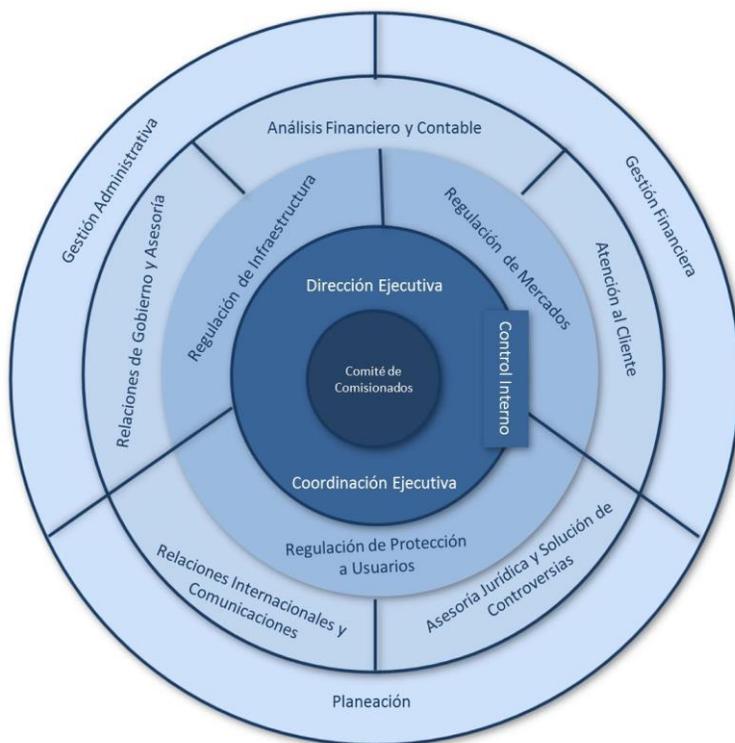
Acta de informe de gestión CPM			Página 3 de 102
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

2. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

En mi calidad de Director Ejecutivo, durante el período comprendido entre el 29 de octubre de 2012 y el 28 de octubre de 2014, se desarrollaron diferentes actividades que contribuyeron a la optimización de los recursos logrando así el mejoramiento continuo de la Entidad y cumpliendo con las agendas regulatorias de la Comisión así como su plan de acción, tal como se mencionará más adelante.

Estructura de la CRC

A partir de la estructura organizacional establecida en el Decreto 89 de 2010, se realizó la distribución de los Grupos Internos de Trabajo formalizada a través de la Resolución Interna 094 de 2013, logrando con esto una redistribución de las funciones de la entidad para que las mismas fueran ejecutadas de manera más eficiente, buscando el mejoramiento continuo. La distribución quedó de la siguiente manera:



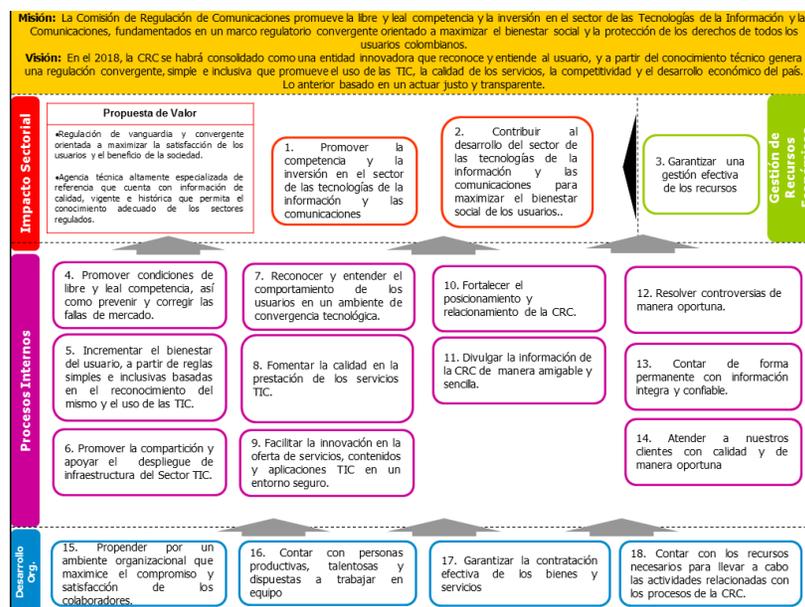
Estructura de Grupos Internos de Trabajo de la CRC

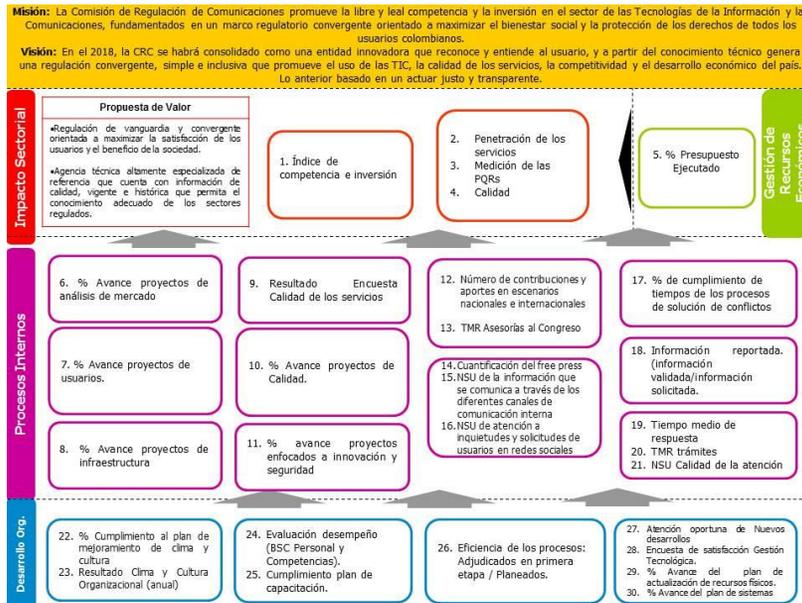
Plan Estratégico

Acta de informe de gestión CPM			Página 4 de 102
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Durante el periodo 2012 – 2014, se realizaron tres ejercicios de revisión del Plan Estratégico. En el año 2012 el ejercicio se centró en la revisión y cumplimiento del Plan Estratégico 2010 – 2014. En el año 2013 durante el ejercicio de planeación estratégica, se formuló la estrategia para los años 2014 – 2018, se estableció la visión a 2018, así como los objetivos estratégicos para la misma vigencia.

En el ejercicio del año 2014 se revisó la estrategia 2014 – 2018 realizando ajustes a la visión y objetivos estratégicos de acuerdo con el Plan Vive Digital II y normatividad aplicable a la CRC. A continuación se presentan los objetivos estratégicos así como los indicadores para el año 2014.





Mapa Estratégico de la CRC - 2014

Sistema de Gestión de Calidad

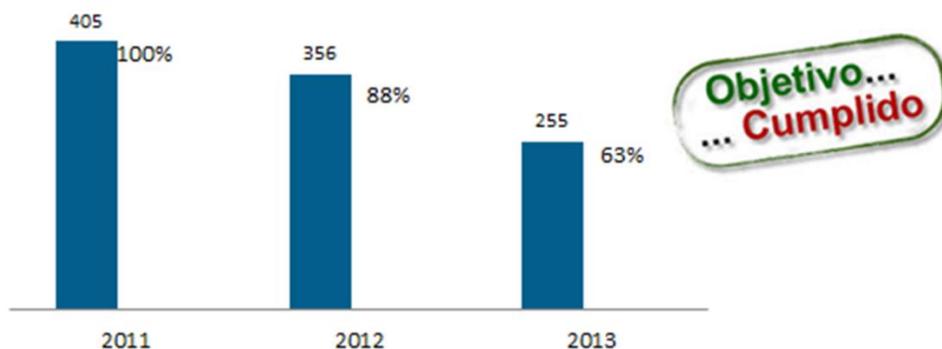
En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desde el año 2003 se encuentra certificada por ICONTEC bajo la norma NTC ISO 9001 y desde el 2008 bajo la norma NTCG 1000. La Entidad ha venido en el proceso de mejoramiento continuo, manteniendo año tras año la certificación.

En el año 2014, el ICONTEC luego de verificar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas antes mencionadas, recertificó a la CRC bajo estas normas, como resultado del cumplimiento de los requisitos en materia de estándares de calidad.

Política Cero Papel

De acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Entidad formuló el Plan de Eficiencia Administrativa. El objetivo de esta política fue reducir a 2014, en al menos 30% el consumo de papel en la Entidad, con respecto a una línea base definida por el consumo de papel del año 2011. La cual fue cumplida a diciembre de 2013, de acuerdo con la siguiente gráfica:

Reducción del consumo de papel 2011 - 2013



Cumplimiento de la Política Cero Papel

Durante el 2014, se ha continuado con la implementación de esta política, siendo ya parte de la cultura organizacional de la Entidad.

Clima y cultura Organizacional

La CRC, dentro de sus actividades de fortalecimiento en el clima organizacional, realizó a principios de 2013 la medición de clima organizacional a través de la metodología del "Great Place to Work", así mismo, con el apoyo de la Caja de Compensación se realizó al interior de la CRC la medición del "Riesgo Psicosocial" y finalmente se realizó un diagnóstico de las competencias de los directivos. A partir de los resultados arrojados por estas pruebas, se dio inicio en noviembre del mismo año, a la formulación de un programa de intervención que integrara las brechas encontradas en las dos mediciones con el fin de intervenir en variables tales como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, manejo de estrés, entre otros, garantizando el desarrollo de una cultura organizacional basada en la autogestión; programa que de acuerdo a las encuestas de satisfacción realizadas para el primer semestre de 2014 arrojaron resultados satisfactorios.

Este trabajo de fortalecimiento que se ha venido desarrollando la CRC, ha generado un gran aporte al mejoramiento del clima y desarrollo organizacional de la Entidad, como lo señala la publicación del artículo *Comunicación: vital en tiempos de crisis* de la Revista Avance empresarial de la Unipanamericana en su edición de septiembre-octubre de 2014.

3. ACTIVIDAD REGULATORIA

Acta de informe de gestión CPM		Página 7 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Dentro de las actividades regulatorias desarrolladas el período en que me desempeñé como Director Ejecutivo se pueden destacar:

Proyectos en curso al iniciar mi gestión como Director.

Nombre del proyecto: Utilización de Infraestructura y redes de otros servicios en la Prestación de servicios de telecomunicaciones

Fecha de inicio: 15 de febrero de 2010

Objetivo del proyecto: Identificar la infraestructura y redes de otros servicios susceptible de ser utilizada por parte de operadores de telecomunicaciones, y en caso de identificar elementos susceptibles de utilización, estructurar regulación que garantice el acceso y uso compartido de la misma, contribuyendo a la eliminación de barreras a la competencia mediante la aplicación de una metodología de costeo que garantice remuneración eficiente.

Estado actual del proyecto: Finalizado. A través de esta medida, se establece el procedimiento para el acceso a la infraestructura de energía eléctrica (postes, ductos y torres) por parte de PRST y operadores de TV, así como la metodología general para la remuneración de la misma.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4245 de 2013, *"Por medio de la cual se definen condiciones de acceso, uso y remuneración para la utilización de la infraestructura del sector de energía eléctrica en la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o de televisión, y se dictan otras disposiciones"*.

Nombre del proyecto: Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones - RITEL-

Fecha de inicio: 14 de febrero de 2011

Objetivo del proyecto: Establecer lineamientos para que las instalaciones, equipos y productos usados en las redes internas de telecomunicaciones cumplan con el objetivo de garantizar la libre y leal competencia entre los proveedores, así como la prevención de prácticas que puedan inducir a error al consumidor, contribuyendo a la vez a la protección de la vida y la salud humana.

Estado actual del proyecto: En proceso de ajustes e implementación

Acto Administrativo: Resolución CRC 4262 de 2013 *"Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-, que establece las medidas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones"* (actualmente en revisión). Dicho reglamento establece las medidas técnicas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones, bajo estándares de ingeniería internacionales, de manera tal que las

Acta de informe de gestión CPM		Página 8 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

construcciones de inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, que soliciten licencia de construcción como obra nueva a partir de la entrada en vigencia del reglamento, cuenten con una norma técnica que regule la construcción y uso de dicha red interna.

Nombre del proyecto: Análisis de mercado de Servicios Postales de Pago

Fecha de inicio: 23 de marzo de 2011

Objetivo: Realizar un análisis del mercado de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias para desarrollar un servicio postal de pago eficiente y competitivo, entre ellas, definir la necesidad de regular las tarifas del servicio postal del pago que beneficien a los usuarios.

De igual forma con las nuevas condiciones del mercado y con la entrada de nuevos operadores postales de pago se busca profundizar en el análisis del mercado de servicios de pago en general y de los servicios postales de pago (giros postales) en particular, así como definir, desde el punto de vista regulatorio, las condiciones jurídicas, técnicas y económicas de prestación de estos servicios.

Estado actual del proyecto: El proyecto hasta ahora se encuentra en etapa de formulación, la cual ha sido puesta en consideración del Comité de Comisionados del mes de octubre de 2014 y para el cual se tiene previsto que la decisión regulatoria se tome en el mes de julio de 2015.

Nombre del proyecto: Restricciones Territoriales al Despliegue de Infraestructura

Fecha de inicio: 30 de mayo de 2011

Objetivo: Identificar barreras que no permiten el despliegue de infraestructura, a través de la revisión de varios Planes de Ordenamiento Territorial de diferentes municipios, para así proponer lineamientos que permitan impulsar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en todas las zonas del país al brindar a las autoridades municipales información que permita conocer sobre los beneficios del despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

La CRC presentó para conocimiento de las autoridades municipales y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones el **Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura de redes de comunicaciones** mediante la Circular 108 de 2013. Por otra parte, en unión con la expedición del Código, la CRC acompañó al MINTIC en diferentes jornadas de divulgación del Código en el último trimestre del año 2013, las cuales se adelantaron en las ciudades de Barranquilla, Montería, Armenia, Cali, Bucaramanga, Popayán, Bogotá, entre otros.

La CRC continuará el acompañamiento en la materia a las diferentes entidades de orden nacional y regional que así lo requieran, en aras de ayudar a disminuir barreras de despliegue de infraestructura.

Acta de informe de gestión CPM		Página 9 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Acto Administrativo: Circular 108 de 2013¹.

Nombre del proyecto: Subsidios para acceso a Internet

Fecha de inicio: 30 de mayo de 2011

Objetivo: Establecer los elementos técnicos y económicos para la implementación de subsidios a planes de Internet fijo y móvil para los usuarios de los estratos 1 y 2 y el análisis del efecto de la exclusión del IVA a los servicios de conexión y acceso a Internet.

Estado actual del proyecto: Durante el 2013, la CRC prestó asesoría al MINTIC en relación con la definición del tope y condiciones de asignación de los subsidios para usuarios del servicio de internet móvil en estratos 1 y 2, así como de las características de los planes de internet social, en el marco de lo establecido en el artículo 58 de la Ley 1450 de 2011.

En cumplimiento de este mandato legal, la CRC entregó en el mes de junio de 2013 una serie de recomendaciones técnicas para la implementación de subsidios sobre el servicio de internet móvil teniendo en cuenta que en lo concerniente a internet fijo, la CRC ya había enviado recomendaciones técnicas a MINTIC.

Paralelo a lo anterior, la CRC prestó asesoría durante el segundo semestre de 2013 a MINTIC a través de su Dirección de Conectividad, en la etapa de planeación de la iniciativa de aumento de penetración del acceso y uso de internet para usuarios de estratos 1 y 2, así como para destinatarios del programa de Gobierno Nacional de Viviendas de Interés Prioritario –VIP-, dentro del programa denominado Conexiones Digitales.

Nombre del proyecto: Impacto regulatorio 2009 – 2011

Fecha de inicio: 09 de enero de 2012

Objetivo: El proyecto tiene como finalidad elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2009 y 2011 para los sectores de TIC y postal.

Estado actual del proyecto: Finalizado. Estudio a través del cual se da cumplimiento a la obligación plasmada en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, que establece que cada tres (3) años las comisiones de regulación deben presentar un informe que resuma los efectos del marco regulatorio expedido sobre la sostenibilidad, viabilidad y la dinámica del sector de las telecomunicaciones en Colombia.

¹ http://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/2013/circulares/Circular_108_2013.pdf

Acta de informe de gestión CPM		Página 10 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

El consultor contratado por la CRC para desarrollar el estudio, Fedesarrollo, presentó en la sesión de comisión del mes de junio de 2013 los resultados del análisis de impacto llevado a cabo para las siguientes medidas expedidas por la CRC:

1. Resolución CRT 2058 de 2009: mercados relevantes.
2. Resolución CRT 2062 de 2009: Declaratoria de dominancia en el mercado relevante de "Voz Saliente Móvil".
3. Resolución CRT 2066 de 2009: Medidas regulatorias al operador con posición dominante en el mercado relevante de "Voz Saliente Móvil".
4. Resolución CRC 2352 de 2010: Definición de banda ancha.
5. Resolución CRC 2355 de 2010: Portabilidad numérica móvil.
6. Resolución CRC 2567 de 2010: Tarifa mínima para distribución de objetos postales masivos de mensajería expresa.
7. Resolución CRC 2585 de 2010: Larga Distancia Internacional Entrante.
8. Resolución CRC 3036 de 2011: Tarifa mínima para distribución de objetos postales masivos de mensajería especializada.
9. Resolución CRC 3066 de 2011: Régimen de protección a usuarios en ambiente de convergencia.
10. Resolución CRC 3067 de 2011: Régimen de calidad de telecomunicaciones.

Los resultados del informe están publicados en la página web de la CRC y fueron remitidos a la Presidencia de la República.

Nombre del proyecto: Análisis de ofertas empaquetadas

Fecha de inicio: 16 de enero de 2012

Objetivo del proyecto: Realizar un análisis de las prácticas de (i) empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y (ii) la eventual aplicación de subsidios cruzados por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones sobre la base de asimetrías en las cargas fiscales entre servicios (por ejemplo voz y datos frente a televisión por suscripción). Así, con fundamento en los análisis desarrollados, se busca determinar eventuales fallas de mercado derivadas de la aplicación de dichas prácticas así como adoptar las posibles medidas regulatorias a que haya lugar.

Estado actual del proyecto: En razón al cambio de modelo de negocios en la industria, se están adelantando los análisis en los que se describe las ofertas empaquetadas en el país, las tarifas de los diferentes operadores por estrato y espacialmente. Se realizó el análisis comparativo de servicios a nivel individual y empaquetado, y se estima que la decisión regulatoria se tome en diciembre de 2014

Acta de informe de gestión CPM		Página 11 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Nombre del proyecto: Condiciones para el despliegue de redes inalámbricas

Fecha de inicio: 23 de enero de 2012

Objetivo del proyecto: Identificar la forma en que la regulación puede promover que los servicios de datos de alta velocidad prestados a través de las redes móviles sean un soporte real de la masificación de Internet y de la inclusión de más colombianos en la sociedad de la información, y expedir la regulación relevante sobre la materia.

Estado actual del proyecto: Finalizado. De manera particular, el acto administrativo acota las obligaciones de los proveedores de las redes de origen y de las redes visitadas, y determina valores tope para remuneración por el uso de dicha instalación esencial para servicios de voz y de acceso a Internet.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4112 de 2013, *"Por la cual se establecen las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

Nombre del proyecto: Prueba de imputación cable San Andrés

Fecha de inicio: 23 de enero de 2012

Objetivo del proyecto: Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso a los servicios que presta el Cable Submarino de San Andrés y en caso de identificar fallas o restricciones, adoptar las medidas regulatorias que se estimen necesarias.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Acto Administrativo: Resolución 3562 de 2012, Resuelve ampliar el objeto de la actuación administrativa particular de prueba de imputación iniciada por la CRC respecto a Energía Integral Andina, para analizar adicionalmente las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso a los servicios que presta dicho proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones como operador de cable submarino de San Andrés, y en caso de identificar fallas o restricciones, adoptar las medidas regulatorias que se estimen necesarias.

Nombre del proyecto: Sistema de Riesgos de Liquidez de prestadores de Servicios Postales de Pago

Fecha de inicio: 23 de enero de 2012

Objetivo del proyecto: Expedir la regulación de carácter general en materia de competencia y protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, en el ámbito de las facultades otorgadas a la Entidad por el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, de acuerdo con lo

Acta de informe de gestión CPM		Página 12 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

previsto en la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Estado actual del proyecto: La CRC remitió al Ministerio de TIC los resultados de la consultoría contratada para apoyar a la CRC en el análisis y definición de los principales aspectos a regular en materia de mitigación de los riesgos de liquidez, así como el borrador de resolución publicado y los comentarios de los agentes del sector interesados. Los estudios y análisis elaborados por parte de la CRC fueron utilizados por el Ministerio de TIC como insumos fundamentales en el ejercicio de su potestad reglamentaria tendiente a la modificación y establecimiento de medidas sobre mitigación de riesgos de liquidez de los Operadores Postales de Pago. Así las cosas, el Ministerio de TIC el día 12 de septiembre de 2013 emitió la Resolución 3679 de 2013 "Por la cual se establecen las reglas relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez para los Operadores Postales de Pago y se deroga la Resolución 2703 de 2010" y la Resolución 3680 de 2013 "Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento por parte de los Operadores de Servicios Postales de Pago y se derogan las resoluciones números 2704 del 21 de diciembre de 2010 y 970 del 17 de mayo de 2011.

Acto Administrativo: Resolución MinTIC 3679 de 2013 "Por la cual se establecen las reglas relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez para los Operadores Postales de Pago y se deroga la Resolución 2703 de 2010" y Resolución MinTIC 3680 de 2013 "Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento por parte de los Operadores de Servicios Postales de Pago y se derogan las resoluciones números 2704 del 21 de diciembre de 2010 y 970 del 17 de mayo de 2011".

Nombre del proyecto: Separación Contable para el Sector TIC

Fecha de inicio: 30 de enero de 2012

Objetivo: Conocer las prácticas existentes en materia de separación contable a nivel internacional, a través de la identificación y estudio de los modelos aplicados en el sector TIC, revisión de las condiciones actuales de los esquemas de contabilidad de los PRST en Colombia y evaluación de la implementación de un esquema de separación contable a través de varios escenarios regulatorios.

Estado actual del proyecto: En el año 2013 se desarrolló la contratación de una consultoría (con la firma Axon) con el fin de obtener recomendaciones en relación con la expedición del marco regulatorio para que la CRC pueda contar una herramienta que le permitirá identificar potenciales

Acta de informe de gestión CPM		Página 13 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

fallas de mercado en la prestación de los servicios como la presencia de subsidios cruzados entre servicios, estrechamiento de márgenes, entre otros.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4577 de 2014, “la cual se regulan los aspectos relacionados con la obligación de separación contable por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y Operadores de televisión por suscripción y se dictan otras disposiciones”

Nombre del proyecto: Esquema de Tasación y Facturación y saldos de recargas de servicios de comunicaciones en prepago

Fecha de inicio: 30 de enero de 2012

Objetivo: Establecer si la imposición de un esquema de tasación por segundos representa un beneficio para los usuarios de telefonía móvil y contribuye para su bienestar económico y sus necesidades de consumo, en especial para los segmentos de la población que tienen menores recursos.

Estado actual del proyecto: La CRC desarrolló durante el 2012 un estudio con el propósito de extender a sesenta (60) días las vigencias para las recargas propago en telefonía móvil, lo cual constituye un importante éxito en el cumplimiento de los objetivos que la Comisión se propuso sobre el particular.

Es así como se pasa de tener vigencias de las recargas que variaban en relación con el monto de la misma (desde 3 días para recargas entre \$1.000 a \$3.000, hasta 60 días para recargas entre \$30.000 a \$100.000), a una única vigencia la cual será ahora de sesenta (60) días calendario, independientemente del monto de la recarga, por lo cual el usuario va a poder contar con mayor tiempo para hacer uso de la capacidad de consumo que adquirió a través de la recarga.

Para un usuario que realiza una recarga inferior a \$10.000 la cual le permite entre uno (1) y diez (10) para su consumo, dependiendo del monto, bajo el nuevo régimen tendrá de 50 a 59 días adicionales para consumirlos, lo cual incrementa la probabilidad de que haga uso de la totalidad del valor de la recarga, reduciéndose así el monto total de los saldos no consumidos por los usuarios prepago, puesto que el usuario tendrá la posibilidad de disminuir la frecuencia de sus recargas, a la vez que le permite un mayor tiempo para el uso de éstas.

Cabe mencionar, que de los resultados de la Encuesta de Tasación y Consumo de 2011 se evidencia que la recarga más común entre los usuarios prepago es de \$10.000 pesos, la cual en la actualidad comercialmente tiene una vigencia de treinta (30) días calendario. Ese grupo de usuarios ahora tendrán el doble del tiempo para hacer uso de la capacidad de comunicación adquirida.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4040 de 2012 “Por la cual se modifican los artículos 69, 70, 72 y 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011”

Acta de informe de gestión CPM		Página 14 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Nombre del proyecto: Normas Técnicas y requisitos para la homologación de equipos terminales

Fecha de inicio: 30 de enero de 2012

En el año 2012, la CRC consideró pertinente realizar un estudio sobre las normas de homologación vigentes a la fecha, enfocado principalmente en la revisión de los estándares técnicos aplicables y los procedimientos empleados en la homologación de terminales en Colombia, con el fin de evidenciar la necesidad de realizar ajustes o modificaciones a las normas actuales.

Como resultado del estudio relacionado con la revisión de las normas de homologación, se concluyó que, en cuanto a la aplicación de los estándares especificados en la Circular 060 de 2007 no se requerían actualizaciones, teniendo en cuenta que dichos estándares aún siguen vigentes y que, incluso, son utilizados actualmente en diferentes países de la región con el mismo fin. Sin embargo, en el mismo estudio se evidenció la necesidad de realizar una actualización del listado de organismos certificadores y laboratorios que han sido avalados para realizar las pruebas de homologación y así mismo, que es necesario actualizar los formatos incluidos en las normas, utilizados para solicitar el proceso de homologación.

De igual forma, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional realizó adjudicaciones de espectro en las bandas de 1.700, 2.100 y 2.500 MHz, con el fin de que los prestadores de redes y servicios de comunicaciones ofrezcan servicios móviles de cuarta generación (4G), permitiendo a los usuarios acceder a servicios como voz sobre IP o recibir y compartir datos multimedia de alta definición, al igual que esta tecnología requiere el uso de equipos terminales móviles que cuenten con las capacidades para hacer uso de las bandas de frecuencia y funcionalidades mencionadas, con características diferentes a los equipos actuales, se concluyó necesario evaluar dichas características de cara a los estándares y procedimientos que le sean aplicables para su proceso de homologación.

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de la agenda regulatoria de 2013, la CRC incluyó el proyecto "Normas Técnicas y requisitos para la homologación de equipos terminales", cuyo objetivo es el de expedir una regulación actualizada y ajustada a las nuevas tecnologías en relación con la homologación de equipos terminales.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4507 de 2014, "Por medio de la cual se modifica y se adicionan los numerales 13.1.2.6 y 13.1.2.7 al Capítulo I del Título XIII y se adiciona el Anexo 013 a la Resolución CRC 087 de 1997"

Nombre del proyecto: Estudio Internet y Redes Sociales

Fecha de inicio: 30 de enero de 2012

Acta de informe de gestión CPM		Página 15 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Objetivo del proyecto: En el marco de lo dispuesto en la Agenda Regulatoria 2012, adelantar un estudio técnico - económico sobre los efectos en el mercado y en los usuarios de las condiciones de Internet y de las redes sociales, con el objeto de identificar las condiciones técnicas y económicas en que se han venido desarrollando nuevos modelos de negocio con del desarrollo de Internet, tales como la masificación de CDN², los acuerdos de peering así como condiciones del mercado de Hosting, además de identificar las tendencias de mercado de las redes sociales de Internet, sus factores de cambio y los efectos de su inserción en el ecosistema digital

Estado actual del proyecto: Se presentaron los resultados finales del estudio en Comité de Comisionados en diciembre de 2012, y se entregaron dichos insumos a los demás Grupo Internos de Trabajo, para que lo contemplaran dentro de sus análisis regulatorios, con esto finalizó el proyecto.

Nombre del proyecto: Acceso a servicios TIC en Estratos 1 y 2

Fecha de inicio: 30 de enero de 2012

Objetivo del proyecto: Elaborar un diagnóstico de las barreras que impiden que los estratos socioeconómicos de menores ingresos tengan acceso a Internet con el fin de elaborar recomendaciones de Política y Regulatorias.

Estado actual del proyecto: Se produjo el documento Caracterización de la población de estratos 1 y 2 con respecto a usos, necesidades y barreras de las TIC, y el Documento de propuesta de recomendaciones regulatorias y de política pública. Estos documentos se recogieron como insumos para la segunda fase del proyecto, el cual se denominó "Acceso a servicios TIC estratos 1 y 2 Fase II" que se relaciona más adelante.

Nombre del proyecto: Estrategia contra el hurto de equipos terminales móviles - Seguimiento a la Implementación de Listas Positivas y Negativas

Fecha de Inicio: 06 de febrero de 2012

Objetivo: Adelantar actividades de seguimiento orientadas a revisar las condiciones operativas asociadas a la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa, y los requisitos que deben cumplir todos los interesados en la venta y comercialización de equipos terminales móviles, establecidos a través de las Resoluciones CRC 3128 de 2011 y 3530 de 2012, bajo los lineamientos de la Ley 1453/11.

Estado actual del proyecto: Actividad continua.

² Content Delivery Network ó Content Distribution Network.

Acta de informe de gestión CPM		Página 16 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

El trabajo en estos aspectos se desarrolla de forma continua mediante los comités técnicos de seguimiento en los que participan los proveedores de redes y servicios móviles, así como en la coordinación interinstitucional con las demás entidades gubernamentales que apoyan la estrategia, las cuales son: Presidencia de la República, Ministerio TIC, Policía Nacional, Fiscalía, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, y la DIAN.

Se logró que los proveedores del país dieran inicio a la compartición de la información de equipos bloqueados por hurto a través de la base de datos de la GSMA, así como también para que descargaran y procedieran al bloqueo de los equipos reportados en dicha base de datos por los operadores de otros países. Participación en reuniones para revisión de los Acuerdos Bilaterales con Ecuador y Venezuela, comentarios al memorando de entendimiento con el gobierno de Estados Unidos.

Se revisaron las condiciones de bloqueo de terminales por no registro ante cambio de SIM y fueron incorporadas en la Resolución CRC 4407 de 2014. Se vio un resultado positivo en lo corrido del 2014, logrando un aumento en el registro de equipos.

Se ha colaborado en la estructuración del decreto de MinCIT que restringirá el comercio de equipos móviles usados a efecto de cerrar brechas para el tráfico de equipos.

Se dio inicio a un diagnóstico de equipos móviles clonados y falsificados activos en las redes móviles a efectos de identificar si se requieren medidas regulatorias complementarias

La CRC continuará el acompañamiento en la articulación de la estrategia nacional en contra del hurto de equipos terminales móviles.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4407 de 2014³ "Por la cual se modifica en lo pertinente los artículos 3, 4, 7 y 17 de la Resolución CRC 3128 de 2011 y se dictan otras disposiciones".

Nombre del proyecto: Gestión de Comunicaciones en Emergencia

Fecha de inicio: 6 de febrero de 2012

Objetivo del proyecto: Identificar las necesidades específicas de adopción de medidas que faciliten la implementación de un sistema integrado de comunicaciones en emergencia a través de su estructuración conjunta como proyecto del ley o Decreto a proponer al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a efectos de permitir la integración de la normatividad vigente expedida por diferentes Entidades del Estado, entre ellas la CRC, en cuanto a comunicaciones en emergencia se refiere.

³ <http://www.crcm.gov.co/resoluciones/00004584.pdf>

Acta de informe de gestión CPM		Página 17 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Estado actual del proyecto: Para el año 2012 se planteó el desarrollo de un proyecto orientado a brindar acompañamiento al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la labor de coordinación Sectorial en materia de la gestión de las comunicaciones en eventos de urgencia y/o emergencia, lo cual en todo caso se enmarcó en uno de los objetivos estratégicos de la Entidad, consistente en contribuir a la consolidación de estrategias de seguridad y protección para la gestión de temas relacionados con el hurto y la atención de emergencias y desastres. Para el efecto, se brindó el acompañamiento al Ministerio de TIC en la estructuración del proceso de contratación de una firma consultora que definiera el diseño de la Red Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia y el establecimiento de un marco normativo para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias en Colombia. Como resultado del trabajo realizado en conjunto con el Ministerio Tics y el Consorcio Itelca Contratado por el Ministerio Tics para la estructuración del diseño de la Red nacional de telecomunicaciones en emergencia se elaboró una propuesta regulatoria a ser desarrollada por CRC en la que se definen entre otros lo siguientes aspectos:

- La obligación de priorización de tráfico de voz en emergencias.
- La obligación a los proveedores de servicios de telefonía móvil de garantizar el envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) a todos los usuarios del país.
- La obligación para los PRST del servicio de telefonía móvil de disponer, de manera individual o en conjunto con otros proveedores, de la técnica Cell Broadcast Service (CBS) para el envío masivo de mensajes de texto en situaciones de emergencia.
- La obligación de los proveedores del servicio de telefonía móvil de disponer de una interfaz y una estación remota, con su respectivo software, conectada a la UNGRD, con el fin de que esta pueda enviar mensajes masivos de texto en situaciones de emergencia por desastre o para la prevención de las mismas.
- Se definen unas características técnicas para los centros de atención de emergencias – CAE- entre otras de disponer de un Sistema de Información Geográfico, que incluya cartografía de la zona de Influencia, integrado al sistema de información especializado para emergencias, que permite visualizar en tiempo real la localización del terminal fijo y móvil en donde se reporta el evento, establecer los protocolos de interoperabilidad con los demás CAE para eventos de respaldo por fallas en el servicio.

La implementación de las medidas regulatorias indicadas, relacionados con la interconexión con la RNTE dependen del desarrollo y estructura que se implemente de red. La implementación de medidas relacionadas con la estructuración de los Centros de Atención de Emergencias, localización de usuarios, entrega de numeración 123, requiere del desarrollo de las propuestas presentadas por el consultor al MINTIC a ser desarrolladas a través de documento CONPES. Se decide concluir el estudio

Acta de informe de gestión CPM		Página 18 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

interno, y esperar el desarrollo de las medidas relacionadas con la estructuración de la RNTE y el CONPES para contribuir con un nuevo desarrollo regulatorio que facilite la estructuración del Sistema Nacional de Comunicaciones en Emergencia, a partir de los lineamientos del Comité de Comisionados, Acta 876 del 24 de junio de 2013.

Nombre del proyecto: Barreras a la banca móvil - Servicios financieros móviles

Fecha de inicio: 23 de febrero de 2012

Objetivo: El objetivo general del proyecto es efectuar un diagnóstico de las barreras normativas existentes en Colombia desde el punto de vista de la regulación financiera y las recomendaciones que sean pertinentes respecto de las competencias que asisten a la CRC que permitan promover el desarrollo de procesos transaccionales que se apoyan en las TIC. Efectuar la recomendación de las medidas regulatorias pertinentes respecto de las competencias que asisten a la CRC, orientadas a la remoción de las barreras existentes y que en la actualidad estén impidiendo el despliegue y desarrollo de procesos transaccionales a través de servicios financieros móviles que requieren del apoyo de servicios y recursos pertenecientes al sector de las TIC.

Estado actual del proyecto: Durante el año 2013 y comienzos de 2014 la CRC llevó a cabo el proceso de elaboración de propuesta regulatoria con el fin de promover la inclusión financiera a través de la utilización de las telecomunicaciones móviles, para lo cual se identificaron las principales barreras que podrían estar afectando el fortalecimiento de la banca móvil en Colombia, desde una óptica integral que abarcara el sector financiero y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Con base en la identificación del diagnóstico llevado a cabo durante el 2012, en 2013 se profundizó en el análisis de las problemáticas más relevantes que han sido advertidas en el relacionamiento entre los agentes involucrados en la cadena de valor de la prestación de servicios financieros móviles en Colombia y se procedió a desarrollar la propuesta regulatoria, la cual fue publicada en el mes de septiembre de 2013 para comentarios del sector. Los principales elementos de la propuesta regulatoria consisten en (i) ampliación de las condiciones de acceso a la tecnología USSD que opera en los terminales móviles de tal manera que se permita la utilización de dicha facilidad por parte de las instituciones financieras con el fin de ampliar la posibilidad de prestar mayor cantidad de servicios a los usuarios por parte de éstas; (ii) la revisión del valor por cada mensaje corto de texto (SMS) cobrado por los operadores de telefonía móvil a los bancos e instituciones financieras teniendo en cuenta que los valores actualmente observados en las relaciones entre operadores móviles y bancos se aleja del valor regulado para los costos de interconexión de SMS que se cursan entre usuarios de

Acta de informe de gestión CPM		Página 19 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

las redes móviles; (iii) establecimiento de medidas de protección a los usuarios con el fin de evitar cobros de servicios que no han sido utilizados a través de SMS o tecnología USSD.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4458 de 2014, "Por la cual se modifican las Resoluciones CRC 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

Nombre del proyecto: Seguimiento a la Resolución 3501 de 2011

Fecha de inicio: 12 de marzo de 2012

Objetivo del proyecto: Hacer seguimiento a la aplicación de la Resolución CRC 3501 de 2011 con los diferentes agentes de manera que se puedan identificar medidas que deban ser adoptadas para el mejor desarrollo de la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y MMS en las redes de telecomunicaciones móviles.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Acto Administrativo: Resolución CRC 4039 de 2014, a través de la cual se efectuaron modificaciones sobre la Resolución CRC 3501 de 2011, en materia de plazos de activación, reconociendo el rol de los integradores tecnológicos, precisando aspectos relativos a información a los usuarios y la determinación específica de códigos registrados ante el RNE.

Nombre del proyecto: Mercados relevantes audiovisuales

Fecha de inicio: 28 de mayo de 2012

Objetivo del proyecto: Clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.

Estado actual del proyecto: En ejecución. De las consultorías adelantadas por Cullen International y BlueNote se realizó una primera clasificación y definición de mercados audiovisuales, y se propusieron algunas medidas regulatorias. Sin embargo, a partir del análisis desarrollado internamente por el equipo de trabajo, y a partir de la determinación de la cadena de valor, se definió una nueva definición de mercados audiovisuales.

Nombre del proyecto: Integración de los Servicios de TV al Régimen de Reportes de Información

Fecha de inicio: 28 de mayo de 2012

Objetivo: Integrar eficazmente las obligaciones de reporte de información de los operadores responsables de la prestación del servicio de televisión, al régimen de reportes de información actualmente vigente para los proveedores de servicios de telecomunicaciones establecido por la CRC.

Acta de informe de gestión CPM		Página 20 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Estado actual del proyecto: Finalizado. Se abordó la revisión de las obligaciones de reporte de información asociadas a las materias regulatorias a su cargo en materia de servicios de TV, de manera acompañada con la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV. En particular, en aspectos regulatorios vinculados a las condiciones de prestación del servicio de televisión desde las múltiples dimensiones que son competencia de esta Comisión, tales como la protección de los derechos de los usuarios, reportes de tarifas, condiciones de operación y explotación de las diferentes modalidades de televisión, configuración técnica, gestión y calidad, entre otras variables que permiten capturar información sobre el comportamiento del mercado y, en general respecto del desenvolvimiento de los servicios, incluyendo los asuntos de que se ocupa la Ley 1341 de 2009 que resulten imprescindibles para el desempeño de las funciones de la CRC en materia de televisión y de manera interrelacionada con los mercados de telecomunicaciones. Dicho proyecto culminó con la expedición de la Resolución CRC 4389, expedida por la CRC el 18 de diciembre de 2013.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4389 de 2013⁴, "Por la cual se modifica la Resolución CRC 3496 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

Nombre del proyecto: Aspectos técnicos del estándar de televisión digital terrestre

Fecha de inicio: 11 de junio de 2012

Objetivo del proyecto: Establecer las condiciones técnicas mínimas para la implementación del estándar de Televisión Digital Terrestre adoptado en Colombia, en cuanto a la definición de los parámetros técnicos de red de transmisión, recepción y coexistencia de redes.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Acto Administrativo: Resolución CRC 4047 de 2012, "Por la cual se establecen especificaciones técnicas aplicables a la red y a los receptores del servicio de Televisión Digital Terrestre – TDT- en Colombia". Adicionalmente, se expidió la Resolución CRC 4337 de 2013, "Por la cual se actualizan y complementan las especificaciones técnicas aplicables a la red del servicio de Televisión Digital Terrestre – TDT- establecidas en la Resolución CRC 4047 de 2012".

Nombre del proyecto: Televisión Comunitaria

Objetivo del proyecto: 11 de junio de 2012

Estado actual del proyecto: Definir las condiciones asociadas a la prestación del servicio de televisión comunitaria, en particular en los aspectos relacionados con las competencias de la CRC. En desarrollo de este proyecto y con amplia participación sectorial se efectuaron análisis sobre 4 ejes

⁴ <http://www.crcm.gov.co/resoluciones/00004389.pdf>

Acta de informe de gestión CPM		Página 21 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

temáticos, así: (i) Clasificación de servicios, (ii) Condiciones técnicas de operación y calidad del servicio, (iii) Derechos y obligaciones de los asociados al sistema de televisión comunitaria, y (iv) Regulación del Mercado y Competencia.

Estado actual del proyecto: El proyecto finalizó con un documento de recomendaciones, en el que se resaltaba la importancia de incorporar los análisis relativos a televisión comunitaria dentro de los proyectos regulatorios de la CRC, de manera que el servicio de televisión y con ello el servicio de televisión comunitaria se abordara de manera transversal y convergente por parte de la CRC.

Acto Administrativo: Documento de recomendaciones aprobado en junio de 2013 por el Comité de Comisionados y publicado para conocimiento del sector.

Nombre del proyecto: Seguimiento al régimen de calidad

Objetivo del proyecto: Disponer de información clara, actualizada, precisa y oportuna sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de desarrollar la herramienta gráfica y el medidor centralizado de la velocidad y la calidad del acceso a Internet, para que los usuarios puedan tener una percepción real del servicio prestado por cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones

Estado actual del proyecto: Actividad continua de revisión de reportes presentados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a efectos de disponer de información actualizada respecto de la evolución de la calidad de dichos servicios en el tiempo.

Nombre del proyecto: Seguimiento general de mercados

Fecha de Inicio: Enero de 2014

Objetivo del proyecto: Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analizar dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes mercados en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.

Estado actual del proyecto: Se ha adelantado la depuración de la información, así como el cálculo de los indicadores de concentración y otras tendencias generales para la mayoría de los mercados. Hace falta completar la revisión y actualizar cálculos para dos mercados.

Proyectos formulados y desarrollados durante 2013 y 2014.

Nombre del proyecto: Compensación automática en servicios de comunicaciones.

Fecha de inicio: 11 de febrero de 2013

Acta de informe de gestión CPM		Página 22 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Objetivo: Revisar la necesidad de realizar una modificación de la regulación, de cara a **i)** la definición de obligaciones para que la compensación por falta de disponibilidad de los servicios sea realizada de manera automática, esto es, sin que sea necesario que el usuario solicite la compensación; y **ii)** la incorporación de mecanismos de compensación automática por deficiencias en la prestación de servicios de voz a través de redes móviles, que correspondan con los aspectos que involucra la calidad tanto desde la perspectiva de los clientes como de los proveedores, es decir, reconociendo que la calidad involucra las necesidades del usuario, la oferta de los proveedores, la percepción de los usuarios y las condiciones realmente entregadas. Lo anterior en procura de la implementación de cada vez más y mejores mecanismos asociados a la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Estado actual del proyecto: Durante el año 2014 se viene adelantando una actividad de monitoreo sobre la aplicación de esta medida por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. A manera de referencia se menciona que para el primer semestre de 2014 se compensaron alrededor de 700 millones de minutos a los usuarios por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles.

Acto administrativo: La ejecución del proyecto regulatorio en mención tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 4296 de 2013. Se espera con las medidas expedidas mediante la citada resolución, los proveedores del servicio encuentren incentivos para mejorar las condiciones en la prestación de los servicios, y con ello una mejor calidad de los mismos, y que el usuario pueda elegir más fácilmente al operador que considere mejor para atender sus necesidades.

Distinciones asociadas al proyecto regulatorio: Vale la pena mencionar que las medidas adoptadas en la Resolución CRC 4296 de 2013 han contribuido a las relaciones internacionales de la Entidad, incrementando el posicionamiento de la misma en diferentes espacios de discusión, tanto con organismos multilaterales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT y CITELE, como también con otros reguladores de la región que se han interesado en el desarrollo de la medida. Específicamente, las medidas presentadas en los siguientes eventos internacionales:

- Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la CITELE, en reunión llevada a cabo en el mes de mayo de 2014 en Lima, Perú.
- Reunión de la Comisión de Estudio 12 de la UIT (temas de calidad de servicio), llevada a cabo en el mes de septiembre de 2014 en Ginebra, Suiza.

II seminario internacional sobre protección de los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones organizado por OSIPTEL y REGULATELE, realizado en el mes de septiembre de 2014 en Lima, Perú. Cabe destacar que en dicho evento la CRC fue ganadora del **"Reconocimiento**

Acta de informe de gestión CPM		Página 23 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

a las **buenas prácticas**” por temas de protección al usuario y calidad del servicio, gracias a las medidas de compensación automática.

Nombre del proyecto: Compartición de infraestructura activa para TDT

Fecha de inicio: 18 de febrero de 2013

Objetivo del proyecto: Establecer las condiciones de acceso y uso de las redes de los operadores de televisión radiodifundida en Colombia para la prestación de sus servicios, estableciendo criterios generales para compartición de infraestructura activa requeridos para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.

Estado actual del proyecto: La intervención regulatoria de los múltiplex digitales, con el objeto de garantizar la mayor interoperabilidad de los servicios de TDT, la transmisión de datos y la prestación de servicios de interactividad, de forma tal que pongan a disposición estos servicios a los usuarios o televidentes, con un uso y una explotación eficiente del ancho de banda del múltiplex digital, es el objetivo principal de la Comisión para este proyecto específico y por ello se adelantaron las actividades preliminares, las consultas y análisis pertinentes, que permitieron presentar al sector la propuesta de regulación de los aspectos relativos a las condiciones y requisitos para los gestores del múltiplex digital respecto de los aspectos técnicos y las facultades regulatorias de la Comisión, con el fin de buscar un uso eficiente del escaso espectro radioeléctrico disponible actualmente para la TDT, optimizar el uso de la infraestructura existente y lograr un despliegue eficiente de las redes, así como generar las condiciones necesarias para una mayor flexibilidad en el diseño y despliegue de las redes de TDT.

Para lograr el objetivo, se partió de la definición misma del gestor de múltiplex y las obligaciones de carácter técnico que dichos gestores de múltiplex digitales deberían cumplir, entre las cuales se establecen las correspondientes en cuanto a coordinación de aspectos técnicos, disposición de instalaciones y medios técnicos, realización de multiplexación estadística y detección y corrección de errores o deficiencias para mantener los niveles de calidad. De igual forma, se expusieron las disposiciones respecto de la configuración básica y las condiciones de compartición de dicho múltiplex digital. Para esta compartición, los operadores del servicio de TDT podrán agruparse para compartir un múltiplex digital siempre y cuando se garantice la calidad de los servicios transmitidos y la cobertura definida por la ANTV, y podrán compartir los recursos no utilizados del múltiplex asignado, bajo determinadas condiciones, previa autorización de la ANTV para el uso del recurso de frecuencia asignado por esta Entidad.

Una vez recibidos los comentarios a la propuesta regulatoria y con el concepto de abogacía de la competencia emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, se realizaron los ajustes

Acta de informe de gestión CPM		Página 24 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

al proyecto de resolución y la versión final fue presentada para aprobación de la Sesión de Comisión, la cual la está analizando en conjunto con las otras entidades involucradas en el proceso de gestión de la televisión en el país, para determinar su aprobación y publicación de la regulación específica en materia de compartición del múltiplex de TDT.

Nombre del proyecto: Condiciones de financiación de terminales móviles

Fecha de inicio: 18 de febrero de 2013

Objetivo del proyecto: El objetivo general está compuesto por tres partes: (a) análisis de las condiciones bajo las cuales los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles subsidian y/o financian los terminales a los usuarios, (b) impacto sobre la competencia de los mercados móviles (minorista de Voz Saliente Móvil y datos (acceso a Internet) móvil por suscripción y por demanda) y (c) impacto sobre los usuarios, para determinar la viabilidad de la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima atadas a la adquisición de terminales móviles.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Acto Administrativo: Resolución 4444 de 2014 "Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones".

Nombre del proyecto: Calidad en la prestación de servicios de TV

Fecha de inicio: 04 de marzo de 2013

Objetivo del proyecto: Analizar y definir para el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, los parámetros de calidad requeridos para cada una de las partes que conforman la arquitectura de una red de televisión, los cuales permitan establecer en caso pertinente y a nivel regulatorio indicadores de calidad aplicables a dicho servicio.

Estado actual del proyecto: Se contó con el apoyo de una consultoría de la cual se obtuvo un documento técnico que fue publicado para comentarios del sector. Posteriormente, con el documento técnico y los comentarios recibidos en esa primera etapa de consulta, se construyó la propuesta regulatoria que se publicó en septiembre de 2014. Se recibieron comentarios de y se realizaron foros para la presentación de la propuesta y recepción de comentarios adicionales, en Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla. Igualmente, se realizaron mesas técnicas particulares en Bogotá con diferentes operadores que solicitaron dicho espacio.

Nombre del proyecto: Modelo de equilibrio general computable fase I

Fecha de inicio: 04 de marzo de 2013

Acta de informe de gestión CPM		Página 25 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Objetivo del proyecto: Desarrollar un Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico (10 años, entre el 2010, año base del modelo y el 2020) para Colombia que permita analizar *ex ante* (i) la interacción, el impacto y la dinámica entre los diferentes mercados del sector de TIC (Equilibrio parcial), (ii) la interacción, el impacto y la dinámica de otros mercados de la economía (crediticio, cambiario, laboral ,etc.) sobre el sector de TIC, así como la interacción, el impacto y la dinámica que éste puede tener sobre el resto de la economía y que permita realizar una mejor formulación y proyecciones de la política de desarrollo económico.

Estado actual del proyecto: Finalizado. Se desarrolló el modelo.

Nombre del proyecto: Seguimiento a la Resolución 4001 y 4050

Fecha de inicio: 04 de marzo de 2013

Objetivo del proyecto: Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada por la Resolución CRC 4050 de 2012, y medición de impacto tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado relevante minorista móvil. A partir del desarrollo de la metodología de medición de impacto que permita estimar el efecto sobre los usuarios y el mercado; así como el desarrollo de herramientas cuantitativas que permitan la construcción de alertas tempranas con el objeto de generar parámetros para levantar, modificar o mantener las medidas regulatorias impuestas.

Estado actual del proyecto: En ejecución. Se realizaron los análisis para determinar el cumplimiento de las disposiciones de las Resoluciones 4001 y 4050 a partir de tres modelos cuantitativos.

Nombre del proyecto: Revisión integral de condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones.

Fecha de inicio: 11 de marzo de 2013

Objetivo del proyecto: actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas identificadas respecto de los mismos, analizando nuevos modelos de medición de calidad basada en la experiencia del usuario e incorporando las medidas regulatorias pertinentes.

Estado actual del proyecto: En desarrollo del proyecto se suscribió con la empresa ITECO Ltda., para que adelante la revisión integral del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones, labor que se inició el 6 de julio de 2014, a la fecha la empresa consultora ha realizado la entrega de dos informes, los cuales están siendo revisados por la CRC, con el fin de dar inicio a la elaboración de

Acta de informe de gestión CPM		Página 26 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

la propuesta regulatoria la cual deberá ser publicada para comentarios del sector en el primer trimestre de 2015.

Nombre del proyecto: Revisión de esquemas de medición de condiciones de calidad de servicios móviles.

Fecha de inicio: 17 de marzo de 2014

Objetivo del proyecto: Revisar las condiciones metodológicas de cálculo y medición de los indicadores de calidad de servicios móviles vigentes en el régimen de calidad contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011, para identificar la necesidad de su modificación y la pertinencia y viabilidad de incorporar condiciones complementarias sobre el particular.

Estado actual del proyecto: A partir de las condiciones de calidad establecidas en la Resolución CRC 3037 de 2011, y modificadas mediante las Resoluciones CRC 3503 de 2011 y 4000 de 2012, en el año 2013 se recibieron múltiples solicitudes del Sector para adelantar modificaciones a las obligaciones que sobre esta materia son aplicables a los servicios móviles. Así, durante el año 2013 se realizó seguimiento a la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, y se adelantaron análisis sobre diferentes aspectos técnicos asociados a la prestación de servicios a través de dichas redes, en coordinación con la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Acto seguido, y con el apoyo y participación de la Industria, en el primer semestre del año 2014 se elaboró una propuesta regulatoria, la cual fue socializada con el Sector durante el mes de julio del mismo año. Con los comentarios allegados por diferentes interesados, actualmente se adelantan análisis adicionales, con miras a la modificación del régimen de calidad aplicable a los servicios de voz e Internet provistos a través de redes móviles, de modo que la regulación incorpore diferentes elementos que permitan que las mediciones reflejen de mejor manera la experiencia del usuario, y al mismo tiempo se facilite el proceso de verificación por parte de la autoridad competente para ello.

Nombre del proyecto: Análisis de mercado de mensajería expresa

Fecha de inicio: 18 de marzo de 2013

Objetivo: Determinar el estado actual del mercado postal, determinando la caracterización de la estructura del mercado, tráfico de objetos postales, niveles de precios, etcétera. Adicionalmente, se ha realizado la revisión del mercado postal de mensajería expresa y especializada, con el fin de determinar, entre otros aspectos, la pertinencia de ajustar las condiciones de la tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos y establecer a través del análisis del mercado si el correo masivo y la mensajería expresa hacen parte de un mismo mercado relevante y por lo tanto, amerita el

Acta de informe de gestión CPM		Página 27 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

establecimiento de medidas regulatorias. Finalmente, se hace necesario analizar las presuntas problemáticas en la distribución de objetos postales masivos, derivadas de prácticas ejercidas por los grandes impositores.

Estado actual del proyecto: A finales de 2013 se desarrolló el documento amarillo con base en la información que reportan los operadores postales así como a partir de la revisión de los contratos de los operadores postales con grandes impositores con el fin de establecer si es necesario ajustar la regulación relacionada con la tarifa mínima. Durante el 2014 se ha profundizado en el análisis de mercado desde el lado de la oferta y la demanda con los hallazgos producto de la etapa de investigación y con base en los lineamientos del comité de comisionados se procederá con una propuesta regulatoria para el último trimestre de 2014.

Nombre del proyecto: Condiciones para la recepción de la televisión abierta radiodifundida

Fecha de inicio: 18 de marzo de 2013

Objetivo del proyecto: Desarrollar un estudio que abarque aspectos técnicos relativos a las condiciones de recepción de la televisión abierta radiodifundida, identificando posibles limitaciones que puedan tener los usuarios de este servicio, y generando recomendaciones para propender por garantizar el derecho de acceso a dicho servicio por parte de los usuarios.

Estado actual del proyecto: Finalizado. Se adelantó la contratación de la Universidad del Cauca para obtener asesoría en el desarrollo del tema de estudio. Dicha contratación inició el 5 de julio de 2013. Se realizó una Investigación paralela por parte del equipo de trabajo sobre el tema de estudio, relacionadas con experiencias internacionales, estadísticas del público objetivo del estudio, antecedentes normativos, etc., y con dichos insumos se estructuró de un documento técnico con la consolidación de los elementos encontrados en desarrollo de las actividades previamente mencionadas, así mismo, se elaboró el documento técnico con el manual de buenas prácticas para la recepción de la televisión abierta radiodifundida, orientado a usuarios avanzados y una guía de usuario para la recepción de la televisión abierta radiodifundida, orientada a usuarios finales y el cual se utilizará como insumo para la elaboración de guías a ser divulgadas en relación con el tema.

Nombre del proyecto: Acceso a servicios TIC estratos 1 y 2 Fase II

Fecha de inicio: 01 de abril de 2013

Objetivo del proyecto: Elaborar un análisis de barreras de acceso tanto de oferta como de la demanda en la prestación de servicios TIC, especialmente, de internet y televisión que permitan diagnosticar posibles medidas regulatorias focalizadas y de esta manera, encaminar los esfuerzos

Acta de informe de gestión CPM		Página 28 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

regulatorios hacia recomendaciones de política por parte de la CRC que permitan a los ciudadanos integrarse y potencializar las herramientas de las TIC en Colombia.

Estado actual del proyecto: Estudio finalizado.

La CRC adelantó los estudios cualitativos y cuantitativos necesarios para analizar el contexto de los ciudadanos en la base de la pirámide, a partir del análisis de sitios que presentan en común niveles de vulnerabilidad, pobreza y marginalidad geográfica entre otras características. Se realizó trabajo de campo en sitios distantes con realidades particulares como las que presentan los municipios de Atrato, Cértégui y Unión Panamericana en el Chocó; El Charco en Nariño; Inírida en Guainía; Fonseca y Distracción en la Guajira y la Isla de San Andrés.

En el estudio se pudo identificar que las TIC, a pesar de los altos índices de pobreza, son entendidas como algo necesario y básico por la población en general. Sin embargo, los servicios de Internet, telefonía móvil y televisión en las regiones visitadas, presentan problemas de calidad reiterados. Los persistentes problemas de infraestructura de los municipios hacen necesario que se sigan incluyendo estos aspectos dentro de prioridades en la política pública, tal como lo ha hecho el Plan Vive Digital del Ministerio TIC.

Al igual que la marginalidad económica y social, la marginalidad digital se presenta como una de las características más visibles en cuanto a las TIC y está relacionada con los niveles de calidad en el servicio, en cuanto a la interposición de quejas, reclamos y demás oferta de servicios que puedan ofrecer la TIC, de manera tal que los usuarios no estén al margen de la dinámica de la adecuada prestación de los servicios TIC.

En la medida en que haya cruce entre conectividad-calidad técnica y amplia y crítica formación en el uso de las TIC se podría evaluar la incidencia de éstas en la reducción de la pobreza. Esta situación está siendo abordada por la ANSPE en colaboración con los diferentes programas del MINTIC, entidad con la que se socializó el estudio adelantado por la CRC.

Nombre del proyecto: Estudio sobre condiciones regulatorias de administración de recursos de identificación

Fecha de inicio: 08 de abril de 2013

Objetivo del proyecto: Realizar un diagnóstico de la forma en que actualmente se gestionan los recursos de identificación por parte de la CRC, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los mismos, así como también identificar tendencias futuras en la materia, todo lo anterior a partir del reconocimiento de las actuales necesidades del sector en esta materia.

Acta de informe de gestión CPM		Página 29 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Estado actual del proyecto: El documento de estudio fue aprobado por el Comité de Comisionados el pasado 17 de octubre de 2014, se están realizando los ajustes solicitados, de acuerdo con el resultado del estudio se formularán los proyectos recomendados.

Nombre del proyecto: Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Fecha de inicio: 08 de abril 2013

Objetivo: Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

Es así, como la CRC con el acompañamiento de expertos en levantamiento de encuestas y en psicología del consumidor, se encuentra adelantando ejercicios, entrevistas y encuestas en las distintas regiones del país, lo cual permitirá conocer la percepción y el entendimiento que tienen los usuarios frente a la regulación de protección a usuarios de servicios de comunicaciones, el servicio que reciben y su relación con los operadores. En este contexto, en este proyecto se ha incluido, el análisis cualitativo y cuantitativo de los principales aspectos de las medidas regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondientes a los Regímenes de Calidad y Protección de los Derechos de los Usuarios y Portabilidad Numérica Móvil, para los servicios de telefonía móvil y fija, e Internet fijo y móvil.

Igualmente, en este proyecto se incorporó el estudio que sobre Habeas Data y privacidad que fue adelantado por la CRC durante el 2012.

Finalmente en virtud de este proyecto la CRC se encuentra diseñando la implementación de mecanismos alternativos y autocompositivos de solución de las controversias que surgen entre los operadores y los usuarios de servicios de comunicaciones.

Estado actual del proyecto: Una vez efectuados los distintos estudios cualitativos y cuantitativos que alimentarán el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, el equipo llevará a cabo un análisis interno el cual será incluido en el documento soporte de las distintas medidas que serán adoptadas, el cual actualmente se está elaborando. Frente a la implementación del Sistema Alternativo y Autocompositivo de Solución de Controversias, una vez revisados y analizados los

Acta de informe de gestión CPM		Página 30 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

distintos comentarios allegados a la consulta pública formulada al sector, se dará inicio a la implementación de un plan piloto con el apoyo de un consultor externo.

Nombre del proyecto: Portal de Usuarios.

Fecha de inicio: 15 de abril de 2013

Objetivo: La Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo con su misión institucional de promover la libre y leal competencia, y la inversión en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y proteger sus derechos, trabaja en el desarrollo de un portal web a través del cual los usuarios podrán acceder a información básica sobre trámites de peticiones, quejas y recursos, homologación de terminales de usuario, derechos de los usuarios, proyectos regulatorios, calidad de los servicios y a las aplicaciones web de comparación de tarifas y de presentación de PQR ante los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. El propósito de las mencionadas herramientas es contribuir a la toma de decisiones libres y transparentes por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y propender por un adecuado ejercicio de sus derechos.

Estado actual del proyecto: El pasado 30 de septiembre de 2014 se hizo el lanzamiento del portal de usuarios y de la aplicación móvil que permitirá realizar el trámite de PQR y comparar tarifas de servicios de comunicaciones. Si bien el portal de usuarios y la aplicación para teléfonos móviles ya se encuentra en funcionamiento, actualmente y durante el tiempo de su operación, será objeto de continuas actualizaciones.

Nombre del proyecto: Medidas de transparencia en Roaming Internacional.

Fecha de inicio: 15 de abril de 2013

Objetivo: Atendiendo al nivel de quejas en relación con los valores de facturación del servicio de roaming internacional y que el usuario no prevé al momento de hacer uso del mismo en otros países, al no disponer de información que le permitiera tener el control de sus consumo, la CRC mediante las Resoluciones CRC 4295 de 2013 y 4424 de 2014, reforzó las obligaciones de información que deben suministrar los proveedores de telefonía móvil a los usuarios previa activación de este servicio y durante su prestación.

Estado actual del proyecto:

Medidas expedidas con la Resolución CRC 4295 de 2013

- El servicio de roaming internacional sólo se activa con solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, quien además puede definir el tiempo en el que estará activo el servicio.

Acta de informe de gestión CPM		Página 31 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

- Si el servicio de roaming internación se activa sin la autorización del usuario éste no se encuentra obligado a cancelar los consumos realizados en el exterior.
- El usuario puede solicitar la desactivación del servicio en cualquier momento;
- El usuario recibe, en el momento de la suscripción del contrato, las condiciones para la activación y prestación del servicio de roaming internacional y los valores asociados a dicho servicio.
- El usuario recibe, al momento de registrarse en una red visitada en el exterior, la información de los precios de los servicios de voz, SMS o datos disponibles en el país visitado.

Medidas expedidas con la Resolución CRC 4424 de 2014 y entrada en vigencia

A partir del 28 de febrero

- El servicio de roaming internacional sólo se activa con solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, quien además puede definir el tiempo en el que estará activo el servicio y el límite de consumo de datos.
- Si el servicio de roaming internación se activa sin la autorización del usuario éste no se encuentra obligado a cancelar los consumos realizados en el exterior.
- La desactivación del servicio puede ser solicitada por el usuario o se llevará a cabo cuando venza el límite de tiempo acordado. Además cuando se fija un límite de consumo de datos, el servicio es desactivado una vez alcanzado dicho límite;
- El usuario recibe información clara y oportuna sobre las reglas de utilización del servicio y del procedimiento de activación y desactivación, y puede consultar las tarifas netas, los impuestos y precio máximo del minuto de voz, SMS y Megabyte.
- El usuario recibe, al momento de registrarse en una red visitada en el exterior, la información de los precios de los servicios de voz, SMS o datos disponibles en el país visitado, y la forma de efectuar las marcaciones hacia otros abonados dentro y fuera del país.
- El usuario pospago, que hace uso del servicio de roaming, recibe diariamente información con sus consumos aproximados de datos y SMS.

A partir del 1° de junio

- El servicio de roaming internacional sólo se activa con solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, quien además puede definir el tiempo en el que estará activo el servicio y el límite de consumo en dinero de los servicios de voz, SMS y datos.
- Si el servicio de roaming internación se activa sin la autorización del usuario éste no se encuentra obligado a cancelar los consumos realizados en el exterior.
- La desactivación del servicio puede ser solicitada por el usuario o se lleva a cabo cuando venza el límite de tiempo acordado o el límite de consumo en dinero de los servicios de voz, SMS y datos, cualquiera de los dos que suceda primero.

Acta de informe de gestión CPM		Página 32 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

- El usuario recibe información clara y oportuna sobre las reglas de utilización del servicio y del procedimiento de activación y desactivación, y puede consultar las tarifas netas, los impuestos y precio máximo del minuto de voz, SMS y Megabyte.
- El usuario recibe, al momento de registrarse en una red visitada en el exterior, la información de los precios de los servicios de voz, SMS o datos disponibles en el país visitado, y la forma de efectuar las marcaciones hacia otros abonados dentro y fuera del país.
- El usuario pospago, que hace uso del servicio de roaming, recibe diariamente información con el valor aproximado en pesos de sus consumos, discriminando voz, SMS y datos.
- El usuario pospago recibe una alerta cuando su consumo acumulado en pesos alcance el 80% del límite escogido en la activación del servicio de roaming.

Acto administrativo: Resolución CRC 4295 de 2013, "Por la cual se modifican los artículos 11, 37, 39, 44 y 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011" y Resolución CRC 4424 de 2014, ""Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"

Nombre del proyecto: Actualización y compilación de los procedimientos de las actuaciones administrativas tramitadas ante la CRC.

Fecha de inicio: 06 de mayo de 2013

Objetivo del Proyecto: Contar con un instrumento indicativo que le permita a la industria conocer los diferentes trámites administrativos que se adelantan ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, explicando sus pasos y etapas. Esto a través de metodologías prácticas que diagramen el procedimiento y permitan un entendimiento fácil tanto para expertos, como para nuevos usuarios.

Estado actual del proyecto: Se adelantó la totalidad del análisis documental y estructuración gráfica de la misma. Queda pendiente la publicación y diagramación para la página web de la entidad.

Nombre del proyecto: Revisión de cargos de acceso para redes móviles

Fecha de inicio: 13 de mayo de 2013

Objetivo: Revisar el esquema de remuneración de los cargos de acceso a redes móviles, considerando los cambios que se pueden presentar en el mercado a partir de la entrada de nuevos operadores, que permiten mejorar las condiciones de competencia del mercado minorista y se beneficie así la totalidad de los usuarios del mercado móvil colombiano.

Estado actual del proyecto: En el segundo semestre de 2013 la CRC inició un proyecto regulatorio orientado a revisar el modelo actual que se aplica para la fijación de cargos de acceso en el mercado móvil para mejorar las condiciones de competencia del mercado minorista así como el análisis de la

Acta de informe de gestión CPM		Página 33 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

viabilidad de establecer cargos de acceso diferenciales para operadores entrantes, dado que en el corto plazo, producto de asignaciones de Espectro Radioeléctrico (ERE) el mercado contará con la concurrencia de nuevos operadores.

Como parte del desarrollo del proyecto, la CRC ha observado que en el mercado relevante “Voz Saliente Móvil” permanecen constantes las características observadas por la CRC desde la última revisión de las condiciones de competencia. De manera particular, se resalta la agudización en la concentración del tráfico on-net que conlleva a profundizar el efecto club en todos los operadores, identificado en 2011, y en particular del operador con posición dominante.

La subasta de 4G de 2013 que permitió la entrada de nuevos proveedores al mercado “Voz Saliente Móvil” plantea la necesidad de revisar las condiciones bajo las cuales se remuneran el uso de las redes y cómo las condiciones mayoristas pueden determinar las características de la competencia que enfrentarán los nuevos agentes del mercado frente a proveedores establecidos.

En el mes de agosto del año en curso fue publicado el documento soporte y la propuesta regulatoria para comentarios del sector y tomando como insumo los comentarios allegados por los agentes interesados, la CRC procedería a realizar una nueva publicación de propuesta regulatoria en el último trimestre de 2014.

Nombre del proyecto: Inclusión financiera y sector postal

Fecha de inicio: 20 de mayo de 2013

Objetivo: Realizar el análisis de la evolución de los Servicios Postales de Pago y su incidencia en términos de inclusión financiera en el país y a su vez determinar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan la expansión de la prestación de servicios financieros de acuerdo con su naturaleza postal y conforme al marco reglamentario aplicable, fortaleciendo de esta manera los esquemas de inclusión financiera, a través de la transferencia de fondos de manera segura, confiable y accesible, traducándose todo ello en mayores oportunidades de desarrollo y progreso social.

Estado actual del proyecto: Durante el 2013 se dio inicio al estudio regulatorio para promover la inclusión financiera a través del aprovechamiento de la cobertura y capilaridad de la red postal del país conformada por todos los operadores postales. El propósito de este proyecto es permitir que haya una mayor utilización de servicios financieros, especialmente en la base de la pirámide, teniendo en cuenta que los canales tradicionales de la banca en Colombia llegan a niveles de saturación en los clientes tradicionales pero no logran aumentar la utilización de tales servicios en habitantes de los estratos de menor poder adquisitivo.

La CRC ha contado para el desarrollo del proyecto con la firma de consultoría NIMMOK, firma que ha presentado a la CRC informes con recomendaciones que permiten obtener elementos para el diseño

Acta de informe de gestión CPM		Página 34 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

de una política de inclusión financiera que aproveche la cobertura de la red postal. Durante el 2014 se han realizado ajustes a los informes del consultor y se presentó ante Comité de Comisionados en el mes de septiembre la estrategia para potencializar la inclusión financiera a través del operador postal oficial, información que será remitida en el mes de noviembre a MinTic para lo pertinente.

Nombre del proyecto: Simplificación normativa para Promover la Competencia y la Inversión

Fecha de inicio: 05 de agosto de 2013

Objetivo: Plantear medidas conducentes a promover la competencia y la inversión del sector TIC, mediante la simplificación de procesos, trámites y normatividades propias de la entidad.

Estado actual del proyecto: Este proyecto se encuentra en sintonía con las tendencias internacionales que buscan que entre la comunidad en general y los organismos estatales, mayor interacción que ayuden dinamizar las actividades de los actores del sector de las Telecomunicaciones. Para ello, se adelantaron los análisis internacionales y se estructuró una consulta pública a todos los interesados en estos temas como punto de convergencia de opiniones, puntos de vista, recomendaciones entre otras, para que de manera integrada, crítica y propositiva, se busquen elementos comunes en aras de la promoción del sector como inicio de las posibles medidas que se puedan dictaminar por parte de la CRC. La consulta se adelantó en el segundo trimestre de 2014 y posteriormente se realizaron mesas de trabajo con los diferentes grupos interesados, para a partir de esas etapas y el diagnóstico interno, identificar las temáticas a ser objeto de simplificación.

Nombre del proyecto: Condiciones de acceso a las redes de fibra óptica

Fecha de inicio: 09 de septiembre de 2013

Objetivo del proyecto: Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso, uso e interconexión a las redes de fibra óptica desplegadas a lo largo del territorio nacional que conectan los municipios, y en caso de identificar eventuales restricciones, generar las medidas regulatorias que se estimen necesarias.

Estado actual del proyecto: Durante el segundo semestre del año 2013 se adelantó una revisión de las condiciones definidas en el contrato suscrito entre el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) y la Unión Temporal Fibra Óptica Colombia -UTFO-, así como también de las condiciones de despliegue de la red de fibra óptica a su cargo, con lo cual se evidenció la necesidad de contar con información de las redes de fibra óptica desplegada por otros PRST.

Al respecto, en el mes de diciembre de 2013, se requirió a los demás PRST para que informaran a la CRC sobre el despliegue de redes de fibra óptica, o sobre las condiciones contractuales en las cuales

Acta de informe de gestión CPM		Página 35 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

habían pactado alquiler de fibra óptica de otros PRST. Con la información entregada por la UTFO y los demás PRST, esta Comisión inició la elaboración de una propuesta regulatoria tendiente a declarar la fibra óptica como instalación esencial, dicha propuesta partió de la necesidad de definir la capacidad de transmisión como instalación esencial. No obstante lo anterior, durante el estudio realizado y de acuerdo a los lineamientos del Comité de Comisionados, se verificó además la necesidad de definir la fibra oscura como instalación esencial, y de estudiar la posibilidad de incluir en la propuesta, obligaciones a los propietarios de fibra óptica que no son proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Así las cosas, durante el mes de octubre de 2014 se publicó para comentarios del sector la propuesta regulatoria que adiciona al listado de instalaciones esenciales para efectos del acceso y/o la interconexión, la capacidad de transmisión de señales entre dos o más nodos de las redes de transporte óptico que conectan municipios y la fibra oscura asociada a las mismas.

Nombre del proyecto: Estudio sobre interconexión de los proveedores de redes y servicios de internet -IXP

Fecha de inicio: 09 de septiembre de 2013

Objetivo del proyecto: Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico -IXP- nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir relacionadas con la calidad del servicio que prestan y la necesidad potencial de establecer regulación sobre el particular.

Estado actual del proyecto: En la actualidad se está realizando una revisión de experiencias internacionales en países donde se han implementado IXP para la promoción de contenidos locales y disminución de precios de Internet. Así mismo, se han realizado reuniones con principales proveedores de contenidos para conocer desde la oferta el impacto que podría tener la promoción de nuevos IXP. Identificación de la cadena de valor del servicio de acceso a Internet y de la importancia de los IXP dentro de la provisión de dicho servicio, así como el cálculo de los costos de tránsito y transporte de Internet.

Nombre del proyecto: Definición de condiciones de administración de los recursos de identificación asociados a las redes y servicios de TDT

Fecha de inicio: 30 de septiembre de 2013

Objetivo del proyecto: Definir las condiciones de administración de los recursos de identificación asociados a las redes y servicios de TDT en Colombia, de manera tal que los operadores de dicho

Acta de informe de gestión CPM		Página 36 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

servicio puedan acceder a los respectivos identificadores de manera coordinada, y la Comisión disponga de herramientas para el seguimiento al uso de los mismos.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4599 de 2014, "Por la cual se establecen los parámetros de administración de los recursos de identificación asociados a las redes y servicios de televisión radiodifundida digital terrestre - TDT". Dentro de dicho acto, se contempla la planeación de cada uno de los respectivos recursos para identificar redes, tramas de transporte y servicios asociados a la TDT, así como los procedimientos necesarios para su asignación a los respectivos operadores.

Nombre del proyecto: Modelo de equilibrio general computable fase II

Fecha de inicio: 04 de noviembre de 2013

Objetivo del proyecto: Complementar y ampliar el desarrollo del Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico desarrollado en el año 2013 por la Comisión, mediante un mayor nivel de desagregación del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por intermedio de la inclusión de aspectos de la cadena de valor del sector, *v. gr.* giros postales, mensajería expresa y especializada, detalle de servicios de programas de televisión, mercados mayoristas (cargos de acceso), mercado mayorista portador, banca móvil, entre otros. Así mismo, realizar simulaciones adicionales de escenarios de política que sean requeridos por la Comisión, con el propósito que el Modelo permita analizar *ex ante* (i) la interacción, el impacto y la dinámica entre los diferentes mercados del sector de TIC, (ii) la interacción, el impacto y la dinámica de otros mercados de la economía (crediticio, cambiario, laboral, etc.) sobre el sector de TIC, así como la interacción, el impacto y la dinámica que éste puede tener sobre el resto de la economía.

Estado actual del proyecto: En Ejecución. Se desagregaron los sectores TIC y se ajustó nuevamente el modelo. Se simularon diferentes escenarios de política. Actualmente está en etapa de socialización y presentación a diferentes agentes del mercado.

Nombre del proyecto: Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes tic y redes de televisión

Fecha de inicio: 27 de enero de 2014

Objetivo del proyecto: Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de

Acta de informe de gestión CPM		Página 37 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis involucrará adicionalmente los elementos activos de la red.

Estado actual del proyecto: Se cuenta para este proyecto con el apoyo de una consultoría quien realizó benchmarking internacional y entregó para revisión del equipo, una propuesta de compartición de infraestructura para televisión radiodifundida, atendiendo lo ordenado por el Consejo de Estado en relación con el tercer canal de TV, el proyecto sigue avanzando en los demás temas y se espera tener nuevos insumos por parte del consultor para el mes de diciembre.

Nombre del proyecto: Revisión de las condiciones de acceso al servicio de larga distancia. Multi-acceso y prescripción.

Fecha de inicio: 03 de febrero de 2014.

Objetivo: Revisar las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia nacional e internacional, con el fin de asegurar a los usuarios el derecho a elegir cualquiera de los proveedores de estos servicios y en especial, estudiarlas condiciones de multiacceso para los usuarios de servicios bajo la modalidad prepago. Así mismo se pretende garantizar que los proveedores cuenten con las mismas condiciones de marcación para el acceso a sus servicios, en este sentido, se busca adoptar las medidas que permitan cumplir con la paridad de discado como obligación establecida en el Tratado de Libre Comercio suscrito por Colombia con los Estados Unidos. Finalmente, se propone incluir la obligación de implementar el sistema de prescripción, a través del esquema de base de datos distribuido, de manera obligatoria para los proveedores de servicios móviles y de forma opcional para los proveedores de telefonía fija.

Estado actual del proyecto: La propuesta fue aprobada por el Comité de Comisionados y será próximamente publicada para comentarios del sector.

Nombre del proyecto: Condiciones regulatorias para los Operadores Móviles Virtuales

Fecha de inicio: 03 de febrero de 2014

Objetivo: Revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y por ende la competencia en los mercados de comunicaciones móviles, el cual incluye la necesidad de revisar la proporcionalidad de las medidas regulatorias que deben cumplir los proveedores de redes y servicios en comparación con las obligaciones de los OMR y estudiar la posibilidad de diseñar un marco regulatorio particular dadas las condiciones de prestación del servicio.

Estado actual del proyecto: La propuesta regulatoria se tiene proyectada para el último trimestre de 2014 de tal manera que en el primer trimestre de 2015 se expida la regulación correspondiente.

Acta de informe de gestión CPM		Página 38 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Nombre del proyecto: Portabilidad Numérica Fija

Fecha de inicio: 03 de febrero de 2014

Objetivo: Establecer las medidas regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en Colombia, con previa verificación de su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de acuerdo con las actuales condiciones del mercado y la normatividad vigente.

Estado actual del proyecto: Para efectos de lo anterior, la CRC cuenta con el apoyo de la Unión Temporal Tachyon Zagreb, UT que está desarrollando los análisis de viabilidad de la implementación de la Portabilidad Numérica Fija en el país. Con base en los resultados de los análisis de viabilidad, se determinará en el último trimestre de 2014 si se requiere establecer la obligación regulatoria a los PRST fijos de implementar la facilidad de portabilidad para el servicio de telefonía fija.

Nombre del proyecto: Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones.

Fecha de inicio: 24 de febrero de 2014

Objetivo: Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión – (CNTV), un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

Contribución del proyecto al sector: La simplificación contractual busca cambiar la relación del usuario con el proveedor, de manera que se convierta en una interacción armónica y constructiva. El proyecto contribuirá al efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios, aportando claridad y simplicidad a los contratos de prestación de servicios de comunicaciones. De esta forma los usuarios podrán leer, entender y recordar las principales obligaciones que rigen su relación contractual con los proveedores de servicios de comunicaciones.

Estado actual del proyecto: El pasado 22 de octubre de 2014, la primera fase del proyecto, por el cual se establecen los modelos del contrato único y las condiciones generales de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, fue aprobado por la Sesión de Comisión para su publicación en el Diario Oficial. La segunda fase del proyecto que abarca los demás servicios, está actualmente en trámite para ser presentado al Comité de Comisionados para su publicación.

Acta de informe de gestión CPM		Página 39 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Acto administrativo: Resolución CRC 4625 "Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"

Nombre del proyecto: Actualización de la regulación de autorización de venta de Equipos Terminales Móviles

Fecha de inicio: 24 de febrero de 2014

Objetivo: Actualizar y revisar las condiciones y reglas que conforman el trámite de autorización para la venta al público de equipos terminales móviles previsto en la Resolución CRC 3530 de 2012, para obtener la autorización para la venta de equipos terminales móviles, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo que haya lugar, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo dispuesto en el Decreto 19 de 2012.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Dentro de los aspectos de mercado que se apoyan en la estrategia nacional contra el hurto de terminales móviles, se publicó la propuesta regulatoria y en atención a los comentarios recibidos se suprimió la autorización de establecimientos comerciales por parte de los Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, dejando centralizado el trámite en el Ministerio TIC. Asimismo se simplificó el proceso en atención a las normas antitrámites vigentes.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4584 de 2014⁵ "Por la cual se establece el Régimen de Autorizaciones para la Venta con fines comerciales de Equipos Terminales Móviles en Colombia".

Nombre del proyecto: Revisión y actualización de regímenes de reporte de información sectorial

Fecha de inicio: 03 de marzo de 2014

Objetivo: Revisar y actualizar los regímenes de reporte de información establecidos por la Comisión, mediante un proceso de diagnóstico de los datos y definición de criterios para la validación de los mismos al momento de realizar los reportes, en concordancia con las necesidades reales de información del regulador y la capacidad que tengan los operadores para la entrega de la misma.

Estado actual del proyecto: A partir de la revisión interna y la realización de mesas de trabajo sectoriales, se han identificado los criterios de validación para cada uno de los datos contenidos en los formatos incluidos en los regímenes de reporte de información adoptados por la CRC. Asimismo se

⁵ <http://www.crcm.gov.co/resoluciones/00004407.pdf>

Acta de informe de gestión CPM		Página 40 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

validaron los requerimientos actuales de la CRC, en relación con el tipo de datos, consistencia y suficiencia.

Se está elaborando una propuesta regulatoria para actualizar y simplificar, con el apoyo del sector, los formatos que hacen parte de los regímenes de reporte de información a la CRC.

De otro lado se está realizando un diagnóstico desde el área de TI en cuanto a necesidades actuales y futuras de la CRC en cuanto a manejo de reportes de información, validación y análisis de datos. En este sentido, se adelantará un proceso de diagnóstico con la intervención de un agente externo especializado, contratado para tal fin, mediante el cual se determinan las características y dimensiones de la información a analizar, bajo modelos acordados que describen la información, los métodos de registro y la validez y consistencia de la misma, lo cual permitirá tomar decisiones con mayor grado de certeza y evaluar éstos y otros datos con el fin de adelantar proyectos que requieran información confiable.

Nombre del proyecto: Seguimiento a la implementación de TDT

Fecha de inicio: 01 de abril de 2013

Objetivo del proyecto: Efectuar un acompañamiento a la implementación del estándar DVB-T2 en Colombia, haciendo particular énfasis en la revisión de las condiciones técnicas requeridas para el desarrollo de las actividades asociadas a dicho proceso y efectuar los ajustes regulatorios a los que haya lugar.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Acto Administrativo: Resolución CRC 4337 de 2013, a través de la cual se modifica la Resolución CRC 4047 de 2012 estableciéndose condiciones técnicas complementarias en materia de TDT, tales como intensidades de campo, márgenes de protección, límites de emisiones espúreas e identificadores a ser incluidos. Adicionalmente, se ajustaron algunas especificaciones aplicables a equipos receptores (TV y STB), y se dispuso de elementos de información a usuarios respecto de la compatibilidad de dichos dispositivos al momento de su adquisición.

Nombre del proyecto: Revisión de mercados relevantes de acceso a internet

Fecha de inicio: 3 de marzo de 2014

Objetivo del proyecto: Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a internet en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica. Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet móvil por suscripción, Internet

Acta de informe de gestión CPM		Página 41 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

móvil por demanda, Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de intervención regulatoria.

Estado actual del proyecto: En ejecución. Se diseñó el instrumento y se inició el proceso de aplicación de encuestas para apoyar el análisis de demanda, y se adelantó la búsqueda de experiencias internacionales.

Nombre del proyecto: Revisión de cláusulas de permanencia fase II

Fecha de inicio: 17 de marzo de 2014

Objetivo del proyecto: Revisión de las condiciones bajo las cuales en la actualidad los proveedores de servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo están haciendo uso de la cláusula de permanencia mínima en los contratos para la provisión de estos servicios, con el fin de determinar el impacto (positivo o negativo) de la aplicación de estas en el grado de competencia de los mercados analizados y en el bienestar de los usuarios de estos servicios y, de ser necesario, implementar las medidas regulatorias a que haya lugar, de acuerdo con los resultados del estudio.

Estado actual del proyecto: En ejecución. Se adelantó la revisión de diferentes contratos en los servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo para determinar las causas de las cláusulas de permanencia. Se diseñó el instrumento para apoyar el análisis desde el lado de la demanda, y se ha avanzado en la revisión de experiencias internacionales.

Nombre del proyecto: Revisión mercado de datos y acceso a Internet

Fecha de inicio: 05 de mayo de 2014

Objetivo del proyecto: Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la Resolución 3510 de 2011 y analizar dicha información para realizar el monitoreo del mercado de datos y acceso a internet en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.

Estado actual del proyecto: En ejecución. De las consultorías adelantadas por Cullen International y BlueNote se realizó una primera clasificación y definición de mercados audiovisuales, y se propusieron algunas medidas regulatorias. Sin embargo, a partir del análisis desarrollado internamente por el equipo de trabajo, y a partir de la determinación de la cadena de valor, se definió una nueva definición de mercados audiovisuales.

Análisis e Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar por la CRC en materia de Ciberseguridad

Fecha de inicio: 05 de mayo de 2014

Acta de informe de gestión CPM		Página 42 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Objetivo: Determinar la pertinencia de adoptar medidas regulatorias adicionales a las vigentes en temas de Ciberseguridad, con base en la revisión de los últimos desarrollos en la materia a nivel nacional e internacional, y plantear posibles líneas de acción que adoptará la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de las funciones que le han sido otorgadas mediante la Ley 1341 de 2009 para apoyar las estrategias y políticas adoptadas en el país.

Estado actual del proyecto: Se adelantó el análisis regulatorio a nivel internacional, las recomendaciones y análisis de expertos nacionales e internacionales y las recomendaciones de la OECD en la materia.

Se ha participado en mesas de trabajo con entidades encargadas de definir políticas en temas de Ciberseguridad como soporte al replanteamiento de la estrategia nacional que está actualmente en curso, y actualmente se está elaborando un documento de análisis a publicar como bae para la discusión sectorial en la materia, el cual incluye propuestas sobre posibles acciones para garantizar la seguridad de la información de los usuarios de Telecomunicaciones.

Nombre del proyecto: Compilación normativa

Fecha de inicio: 12 de mayo de 2014

Objetivo del proyecto: Contar con un único cuerpo normativo en el que incluya la totalidad de las decisiones regulatorias vigentes, incluyendo análisis de derogatorias tácitas y decaimientos de actos administrativos.

Estado actual del proyecto: Se ha realizado el levantamiento del 85% de la información, la cual ya se encuentra organizada y estructurada. Está pendiente el proceso de aprobación y estructuración del documento soporte en el que se expliquen principalmente las razones de la derogatoria tácita o el decaimiento, en caso de que proceda.

Nombre del proyecto: Modificación RITEL

Fecha de inicio: 07 de julio de 2014

Objetivo del proyecto: A partir de las observaciones recibidas en el proceso de socialización del RITEL, analizar los aspectos susceptibles de revisión aplicables dicho reglamento, con el fin de determinar si es necesaria su modificación e implementar la misma.

Estado actual del proyecto: A través de la Resolución 4262 de 2013, la CRC expidió el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-, mediante el cual se establecen los requisitos de diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal. Como resultado del proceso de socialización llevado a cabo durante el año 2013, así como de reuniones realizadas con diferentes agentes y de

Acta de informe de gestión CPM		Página 43 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

comunicaciones recibidas durante el primer trimestre de 2014, la Comisión identificó diversos temas susceptibles de ser modificados en el RITEL, para lo cual publicó una propuesta regulatorio para comentarios del sector entre el 28 de mayo y el 13 de junio de 2014. A partir de los comentarios recibidos, se elaboró una nueva propuesta regulatoria que incluyó aspectos adicionales a los inicialmente discutidos, la cual fue publicada entre el 29 de septiembre y el 15 de octubre de 2014, y actualmente se encuentra en etapa de decisión final.

Nombre del proyecto: Medición de Calidad de los Servicios de Comunicaciones.

Fecha de inicio: 02 de septiembre de 2014

Objetivo: A través de encuestas telefónicas, se realizar una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad, atención a usuarios y solución de controversias, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción. Para obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios a nivel nacional, la CRC determinó que para el presente proyecto se recolectará información en las 13 ciudades más representativas en términos de población y usuarios. Adicionalmente se incluirá información de 3 ciudades objeto de revisión por parte de la Comisión: Quibdó, San Andrés y Leticia.

Estado actual del proyecto: La medición se encuentra en la Fase II, con resultados parciales del tercer trimestre de 2014 en donde se realizaron 11.600 encuestas distribuidas en los 5 servicios y en las 16 ciudades anteriormente descritas. Es importante mencionar que el proyecto es continuo por lo que todos los días el equipo de recolección se encuentra realizando encuestas en todas las ciudades. Por otro lado, los resultados del primer semestre del año (que no incluyen televisión) fueron socializados a los operadores de la muestra de manera individual. En dicha socialización se recibieron comentarios por parte de los interesados lo que contribuye al fortalecimiento del proyecto y específicamente la robustez de los instrumentos. No obstante, se adquirió el compromiso de enviar información adicional con el fin de que los proveedores puedan hacer llegar a la Comisión comentarios más puntuales.

Nombre del proyecto: Análisis de mercado de las comunicaciones fijo-móvil

Fecha de inicio: 17 de octubre de 2014

Objetivo: Estudiar las condiciones del mercado de las llamadas originadas en las redes fijas y terminadas en las redes móviles a partir del análisis de caracterización de la oferta y la demanda del mismo y analizar si es necesario realizar ajustes a la regulación actual. Para lo anterior, se tiene previsto actualizar y obtener información y conocimiento adicional respecto de los siguientes elementos:

Acta de informe de gestión CPM		Página 44 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

-Análisis jurídico relacionado con la naturaleza de prestación del servicio, teniendo en consideración la finalización de las concesiones en el segundo trimestre de 2014, de los operadores Telefónica Colombia (Movistar) y COMCEL S.A.

-Análisis del mercado fijo móvil. Se deberá establecer si continúa siendo un mercado relevante en los términos de la resolución CRT 2058 de 2005.

-Revisión de los aspectos tarifarios incluyendo una comparación de las tarifas a nivel internacional. Se analizarán los precios de terminación de llamadas fijo-móvil, el nivel de intervención regulatoria de dichos precios, los cargos de terminación, las penetraciones móviles, etc. De igual manera, se compararán las tarifas con las tarifas de servicios de comunicaciones originadas y terminadas en la red fija.

-Estudio del poder de mercado de los operadores móviles y comportamiento de los operadores por hacer uso de ese poder de mercado.

Estado actual del proyecto: La formulación del proyecto fue aprobada por el Comité de Comisionados en el mes de octubre del presente año y se tiene proyectada su decisión en el segundo trimestre de 2015.

4. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES

De otra parte, dentro de las actividades continuas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se pueden resaltar las siguientes:

Atención al Cliente:

En los últimos años, la CRC ha venido fortaleciendo la gestión del proceso de Atención al cliente, con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la atención de las solicitudes de los usuarios efectuados a través de los diferentes medios dispuestos para ello como lo son: la atención personal, por correo electrónico, pagina web, chat, teléfono, facebook y twitter de manera oportuna y con calidad.

Durante mi gestión, el periodo comprendido entre octubre de 2012 a septiembre del año 2013 se recibieron 9.701 solicitudes a las cuales se les dio respuesta en promedio en 6,8 días calendario, así mismo, durante el periodo comprendido entre octubre de 2013 a septiembre del año 2014 se recibieron 11.948 solicitudes con un tiempo medio de respuesta de 7,2 días calendario; lo cual refleja la eficiencia del proceso ya que por Ley se tiene establecido que se debe dar respuesta en los 15 días hábiles después de radicada la solicitud. Se destaca el nivel de satisfacción del Usuario que se ha

Acta de informe de gestión CPM		Página 45 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

tenido en estos mismos periodos así: 4,75 y 4,66 respectivamente, teniendo en cuenta que la escala es 5,0.

En este mismo sentido, con el ánimo de mejorar la atención que brinda la CRC a los usuarios, actualmente se está ejecutando el contrato para incorporar un asistente virtual semiautomatizado en la página web de la entidad, de manera que se oriente a los usuarios sobre el Régimen de Protección a Usuarios en tiempo real.

Comunicación externa:

Durante mi gestión, por primera vez se implementó una estrategia integral de comunicaciones externas e internas, incluyendo las redes sociales. Esta estrategia partió de un diagnóstico, tanto a nivel interno como externo, de cómo las diferentes audiencias percibían a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

El objetivo de la estrategia es fortalecer el posicionamiento de la CRC como la institución que regula e impulsa el sector de las tecnologías en términos de competitividad, crecimiento y desarrollo del país, y protege el bienestar y los derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de comunicación, televisión y postales. Y para ello, se estructuró un plan de comunicaciones que responde a las necesidades de información de las diferentes audiencias internas y externas (funcionarios, usuarios, academia, gobierno, congreso, gremios, entes de control y medios de comunicación), con un lenguaje sencillo y con información de interés. Así mismo, durante los dos años de mi gestión, y como parte de esta Estrategia, se renovaron y modernizaron los canales de comunicación institucional utilizados hacia los funcionarios de la Entidad.

Adicionalmente, en los dos años de mi gestión, se realizaron eventos de divulgación de las diferentes actividades regulatorias de la CRC. Estos eventos están descritos en la siguiente tabla:

Evento	Descripción	Lugar y fecha
Foro MEGC para industria y academia	Presentación del Modelo de Equilibrio General Computable.	Bogotá, 29 de octubre de 2014
Foro cargos de acceso redes móviles	Evento sectorial de socialización del proyecto de cargos de acceso de redes móviles.	Bogotá, 22 de octubre de 2014
Feria Nacional del Servicio Ciudadano	Presentación de los derechos de los usuarios de la CRC a los participantes de la feria.	Cartago (Valle), 18 de octubre de 2014
Foro Régimen de Calidad de TV	Socialización del proyecto de Régimen de	Barranquilla, 16 de octubre de 2014

	Calidad de Servicios de TV.	
Foro Régimen de Calidad de TV	Socialización del proyecto de Régimen de Calidad de Servicios de TV.	Bucaramanga, 16 de octubre de 2014
Foro Régimen de Calidad de TV	Socialización del proyecto de Régimen de Calidad de Servicios de TV.	Cali, 15 de octubre de 2014
Foro Régimen de Calidad de TV	Socialización del proyecto de Régimen de Calidad de Servicios de TV.	Medellín, 15 de octubre de 2014
Foro Régimen de Calidad de TV	Socialización del proyecto de Régimen de Calidad de Servicios de TV.	Bogotá, 14 de octubre de 2014
Foro 20 años de regulación en Colombia	Conmemoración de los 20 años de las comisiones de regulación	Bogotá, 30 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Barranquilla, 24 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Barranquilla, 24 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Bucaramanga, 24 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Pasto, 24 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Granada (Meta), 17 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Quibdó, 17 de septiembre de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Mocoa (Putumayo), 17 de septiembre de 2014
Taller Internacional de Regulación de la CRC	IX Taller Internacional de Regulación "Tendencias y retos del sector TIC"	Cartagena de Indias, 1 y 2 de septiembre de 2014
Feria Nacional del Servicio Ciudadano	Presentación de los derechos de los usuarios de la CRC a los participantes de la feria.	Yopal (Casanare), 16 de agosto de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones.	San Andrés Islas, 14 de julio de 2014.
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones.	Soacha (Cundinamarca), 3 de julio
Feria Nacional del Servicio Ciudadano	Presentación de los derechos de los usuarios de la CRC a los participantes de la feria.	Tumaco (Nariño), 7 de junio de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones.	Girardot (Cundinamarca), 9 de junio de 2014
Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones	Leticia (Amazonas), 30 de mayo de 2014
Feria Nacional del Servicio Ciudadano	Presentación de los derechos de los usuarios de la CRC a los participantes de la feria.	Malambo (Atlántico), 26 de abril de 2014

Foro divulgación Régimen de Protección a Usuarios	Socialización de los derechos de los servicios de comunicaciones.	Tunja, 24 de abril de 2014
Presentación del estudio "Evaluación de las políticas y regulación en telecomunicaciones en Colombia" de OCDE	MinTIC, CRC y OCDE presentaron los resultados del estudio de la OCDE sobre telecomunicaciones en Colombia.	Bogotá, 9 de abril de 2014
Foro "Mercados de Servicios Audiovisuales en un entorno convergente".	Foro en el que se debatieron los principales aspectos involucrados en la definición de servicios de televisión, así como de los mercados relevantes.	Bogotá, 31 de marzo de 2014
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Manizales, 13 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Neiva, 12 de diciembre de 2013
Presentación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios	Espacio de divulgación sobre este régimen, de las nuevas medidas adoptadas en el 2013 a favor de los derechos de los usuarios y sobre el proyecto de revisión integral que realiza actualmente la CRC	Armenia, 12 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Armenia, 11 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Bogotá, 11 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Cúcuta, 10 de diciembre de 2013

Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Cartagena, 9 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Tunja, 9 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Popayán, 6 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Ibagué, 5 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Villavicencio, 4 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Montería, 2 de diciembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Pereira, 25 de noviembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Pasto, 18 de noviembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Bucaramanga, 18 de noviembre de 2013

	seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Cali, 14 de noviembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Medellín, 12 de noviembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Santa Marta, 8 de noviembre de 2013
Presentación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios	Espacio de divulgación sobre este régimen, de las nuevas medidas adoptadas en el 2013 a favor de los derechos de los usuarios y sobre el proyecto de revisión integral que realiza actualmente la CRC	Bogotá, 26 de noviembre de 2013
Mesa de trabajo sobre telefonía móvil	Para abrir la discusión sobre la protección de los derechos de los usuarios de telefonía móvil, la calidad del servicio y la libre competencia se realizó una mesa de trabajo con congresistas, gremio de operadores móviles, liga de usuarios, MinTIC y SIC.	Medellín, 6 de noviembre de 2013
Foro RITEL	Divulgación de las normas que se deben seguir en el diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de nuevos inmuebles en régimen de propiedad horizontal.	Bogotá, 5 de noviembre de 2013
Mesa de trabajo sobre telefonía móvil	Para abrir la discusión sobre la protección de los derechos de los usuarios de telefonía móvil, la calidad del servicio y la libre competencia se realizó una mesa de trabajo con congresistas, gremio de operadores móviles, liga de usuarios, MinTIC y SIC.	Cartagena, 30 de octubre de 2013

Dominios Latinoamérica 2013	Espacio en el que se busca intercambiar experiencias y contactar a los protagonistas y organizaciones líderes relacionados con regulación de Internet, neutralidad de la red, dominios de Internet, entre otros.	Bogotá, 10 y 11 de octubre de 2013
Taller Internacional de Regulación de la CRC	VIII Taller Internacional de Regulación CRC "Desafíos Regulatorios en un mundo IP"	Cartagena de Indias, 26 y 27 de agosto de 2013
Seminario de Armonización Regulatoria	Espacio para discutir la armonización regulatoria de la región.	Bogotá, 19 de junio de 2013
Seminario de Armonización Regulatoria y Balance Proyecto Roaming BID – REGULATEL	Espacio para discutir las recomendaciones y conclusiones finales del proyecto de Roaming BID_RegulateL	Bogotá, 16 y 17 de junio de 2013
Foro sobre los derechos de los usuarios	Espacio de divulgación de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Puerto Carreño (Vichada), 26 de junio de 2013
Foro sobre los derechos de los usuarios	Espacio de divulgación de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Chipaqué (Cundinamarca), 5 de junio de 2013
Mesa de discusión Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios	Espacio de participación para recibir comentarios a la propuesta regulatoria que modifica el Régimen Integral de Protección de los Derechos	Bogotá, 23 de noviembre de 2012
Foro Sectorial de Televisión Comunitaria	Espacio organizado con la Autoridad Nacional de Televisión para analizar y discutir con el sector aspectos reglamentarios y regulatorios respecto de la TV comunitaria cerrada sin ánimo de lucro en el país.	Bogotá, 19 de noviembre de 2012

Eventos realizados por la CRC 2012 – 2014

Es importante destacar, que durante mi gestión se diseñó y desarrolló un nuevo portal institucional, acorde con la Estrategia de Comunicación implementada, y considerando aspectos de diseño y psicológicos para hacerlo más cercano a los usuarios de la información.

Dicho portal se resalta por segmentar la atención de los públicos objetivos de la Comisión, para brindar información específica a cada uno de ellos, sin restringir el acceso completo a la información.



Página Web de la CRC

Dentro del portal se incluye información más gráfica para simplificar los contenidos (en especial contenidos de usuarios TIC), con elementos como animaciones y videos. Todo el contenido y estructura del portal se desarrolló en compatibilidad con dispositivos móviles, gracias al lenguaje HTML5 y Java simple del administrador de contenidos y las animaciones implementadas.

El portal incluye dos módulos útiles, desarrollados para beneficio de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Módulo de PQR ante PRST: Este módulo permite que los usuarios establezcan quejas, peticiones y/o reclamos directamente ante las empresas proveedoras de redes de servicios de telecomunicaciones, permitiéndoles acercarse a dichas empresas, apoyando a los usuarios en la redacción del recurso, y brindándole a la Comisión, indicadores sobre las quejas más frecuentes de los usuarios que usan el servicio.

Módulo de comparador de ofertas de PRST: Este módulo permite a los usuarios, consultar y comparar los planes tarifarios ofrecidos por los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, de acuerdo a la información reportada por las mismas empresas, para que los usuarios tomen una decisión informada antes de celebrar contratos de telecomunicaciones.

Adicionalmente, el aplicativo DecideTIC inició su desarrollo desde 2013 en paralelo al nuevo portal institucional. Básicamente, el aplicativo dispone de dos funciones principales: El establecimiento de

Acta de informe de gestión CPM		Página 52 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 21/07/2014			

peticiones, quejas y recursos ante los proveedores de redes y servicios de comunicaciones; y el servicio de comparador de tarifas usando como insumo la información ofrecida por las empresas TIC.

Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones:

Durante el periodo de análisis se adelantaron las siguientes actuaciones administrativas de carácter particular y concreto a cargo de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias:

Número de la Resolución	Epígrafe
1 4338 de 2013	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COMUNICACIONES CELULAR COMCEL S.A. en lo relacionado con el suministro de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se fijan las condiciones en que debe ser suministrada dicha instalación esencial en la Oferta Básica de Interconexión de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
2 4339 de 2013	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en lo relacionado con el suministro de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se fijan las condiciones en que debe ser suministrada dicha instalación esencial en la Oferta Básica de Interconexión de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
3 4340 de 2013	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en lo relacionado con el suministro de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se fijan las condiciones en que debe ser suministrada dicha instalación esencial en la Oferta Básica de Interconexión de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
4 4341 de 2013	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. en lo relacionado con el suministro de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se fijan las condiciones en que debe ser suministrada dicha instalación esencial en la Oferta Básica de Interconexión de TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.
5 4345 de 2013	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra el acto administrativo GOT 1026 expedido por la Secretaria de Planeación de Bucaramanga
6 4346 de 2013	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra el acto administrativo GOT 922 expedido por la Secretaria de Planeación de Bucaramanga

7	4347 de 2013	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS INFRANCO S.A.S. contra el oficio 0000-314-900 expedido por la Secretaría de Planeación de Cota"
8	4348 de 2013	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interspuestado por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra el oficio 1720 de 2012 expedido por la Oficina de Planeación de Floridablanca
9	4349 de 2013	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interspuestado por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra el acto administrativo OAPL -1522-12 expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Zipaquirá
10	4350 de 2013	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interspuestado por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra el acto administrativo OAPL -1304-12 expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Zipaquirá
11	4354 de 2013	Por medio de la cual se resuelve un recurso de Apelación interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución 113 expedida por la Secretaria de Desarrollo Urbanístico y Ordenamiento Territorial de Facatativá
12	4361 de 2013	Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4266 de 2013
13	4362 de 2013	Por la cual se resuelve un conflicto entre AVANTEL S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL
14	4363 de 2013	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
15	4373 de 2013	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra el acto administrativo GOT expedido por la Secretaría de Planeación de Bucaramanga
16	4384 de 2013	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de conflicto presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P y se archiva la actuación administrativa contenida en el Expediente N° 3000-4-2-447.
17	4391 de 2013	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S. contra la Resolución CRC 4293 de 2013 por medio de la cual se aprueban modificaciones incluidas a la Oferta Básica de Interconexión aprobada por la CRC mediante Resoluciones 3719 y 3959 de 2012 y se rechazan otras
18	4392 de 2013	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la empresa TELEFONICA INTERNATIONAL WHOLESAL SERVICES COLOMBIA SA contra la Resolución CRC 4272 de 2013 por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI - y se fijan las condiciones de acceso y la interconexión y se aprueban unas nuevas condiciones.

19	4400 de 2014	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
20	4401 de 2014	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4363 de 2013, por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
21	4419 de 2014	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. por la definición de las condiciones de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional
22	4420 de 2014	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. por la definición de las condiciones de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional
23	4421 de 2014	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. por la definición de las condiciones de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional
24	4422 de 2014	Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4362 de 2013
25	4437 de 2014	Por la cual se decreta el desistimiento tácito de la solicitud presentada por la EMPRESA TECHNOLOGY & SERVICES S.A. E.S.P. respecto del conflicto surgido con COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y se archiva una actuación administrativa
26	4440 de 2014	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de controversias entre TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y EDATEL S.A. E.S.P. en la relación de Acceso, Uso e Interconexión en el Departamento de Sucre
27	4441 de 2014	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de controversias entre TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y EDATEL S.A. E.S.P. en la relación de Acceso, Uso e Interconexión en el Departamento de Antioquia
28	4442 de 2014	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de controversias entre TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y EDATEL S.A. E.S.P. en la relación de Acceso, Uso e Interconexión en el Departamento de Córdoba
30	4464 de 2014	"POR LA CUAL SE RESUELVE LA SOLICITUD DE REVOCATORIA DIRECTA DE LOS ARTÍCULOS 7, 8 Y 9 DE LA RESOLUCIÓN CRC 4296 DE 2013".
31	4461 de 2014	"POR LA CUAL SE RESUELVE EL CONFLICTO SURGIDO ENTRE TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P."
32	4462 de 2014	"POR LA CUAL SE RESUELVEN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN INTERPUESTOS POR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 4400 DE 2014".
33	4463 de 2014	"POR LA CUAL SE RESUELVE UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TERMINACIÓN DE

		LA RELACIÓN DE INTERCONEXIÓN ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P Y TECHNOLOGY & SERVICES S.A. E.S.P.”.
34	4461 de 2014	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
35	4462 de 2014	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4400 de 2014
36	4463 de 2014	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.SP.
37	4485 de 2014	Por la cual se da por terminada la actuación administrativa tendiente a definir las condiciones con las cuales podría utilizar la infraestructura eléctrica propiedad de las EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S.P., por parte de la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P., y se archiva la actuación administrativa contenida en el Expediente No. 3000-4-2-451.
38	4508 de 2014	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por AVANTEL S.A.S. y COMUNICACIONES CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4419 de 2014
39	4509 de 2014	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4420 de 2014
40	4510 de 2014	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4421 de 2014
41	4511 de 2014	Por la cual se resuelve un conflicto entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
42	4536 de 2014	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de controversias entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE TELECOMUNICACIONES DE BOBOTÁ S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. por la solicitud de imposición de servidumbre de Acceso, Uso e Interconexión para los servicios de voz Móvil y SMS de ETB con la red de TMC de COMCEL
43	4485 de 2014	Por la cual se resuelve un conflicto entre AVANTEL S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
44	4570 de 2014	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4511 de 2014
45	4552 de 2014	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la resolución CRC 4339 de 2013.
46	4553 de 2014	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4338 de 2013.

47	4566 de 2014	Por medio de la cual se aprueban modificaciones incluidas por la METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. a la Oferta Básica de Interconexión aprobada por la CRC mediante Resoluciones 3713 de 2012 y 3955 de 2012.
48	4572 de 2014	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4463 de 2014 y se rechaza un Recurso de Apelación
49	4598 de 2014	Por la cual se rechaza el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4509 de 2014
50	4604 de 2014	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4566 de 2014, por medio de la cual se aprueban algunas modificaciones incluidas a la Oferta Básica de Interconexión aprobada por la CRC mediante Resoluciones 3713 de 2012 y 3955 de 2012

Actuaciones administrativas de carácter particular y concreto 2012 - 2014

Así mismo, se adelantó la actividad de defensa jurídica de la Comisión ante los diferentes tribunales y Cortes en los siguientes procesos judiciales:

No.	No. Proceso	Clase de proceso	Identificación del demandante	Objeto de la pretensión de Litis	Próxima Actuación a Realizar
1	2001 -069	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ORBITEL S.A. ESP	Que se declaren responsables las entidades demandadas por no haber establecido el porcentaje de la póliza que constituyeron los operadores de larga distancia, por concepto de responsabilidad civil extracontractual.	ALEGATOS DE II INSTANCIA
2	2003-1005	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 632 de 2003 y 756 de 2006	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
3	2003-391 y 2003-411 (acumulados)	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. ESP y TELECOM S-A-E-S-P. (\$1800.000.000)	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso)	ALEGATOS DE II INSTANCIA

4	2004-173	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 728 de 2003 y 825 de 2003	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
5	2004-205	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 663 de 2003 y 822 de 2003	ALEGATOS DE II INSTANCIA
6	2004-310	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	UNITEL S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 831 de 2003 y 913 de 2003	FALLO
7	2004-684	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO ETELL S.A. ESP	Declaratoria de nulidad de la Res CRT 782 de 2003	FALLO
8	2005-1152	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1148 de 2005 y 1139 e 2005	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
9	2006-215	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELECOM S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1295 de 2005 y 1346 de 2005	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
10	2006-328	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res 1305 de 2005 y 1375 de 2005	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
11	2006-561	ACCION DE GRUPO	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS (AVANTEL)	Res 1296 de 2005. Acción de Grupo.	APELACION
12	2002-194	NULIDAD SIMPLE	ALFREDO FAJARDO MURIEL Y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN	Nulidad parcial Resolución 463 de 2001	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
13	2007-318	NULIDAD SIMPLE	FERNANDO AUGUSTO GARCÍA MATAMOROS	Acción pública de Nulidad contra los siguientes Decretos: 4239/04, 2323/05, 2324 de 2005 y Resolución CRT 1237 de 2005	ALEGATOS DE CONCLUSION
14	2007-261	NULIDAD SIMPLE	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	Nulidad Resolución CRT 1296 de 2005	ALEGATOS DE CONCLUSION

15	2008-093	ACCION POPULAR	RUBEN DARIO GARCÍA	Acción Popular. Vinculado como litisconsorte. Traslado por competencia a Juzgados Administrativos de Armenia. (COMCEL)	ALEGATOS DE CONCLUSION
16	2008-095	ACCION POPULAR	RUBEN DARIO GARCÍA	Acción Popular. Vinculado como litisconsorte. Traslado por competencia a Juzgados Administrativos de Armenia.(TELEFONICA MOVILES)	ALEGATOS DE CONCLUSION
17	2008-102	ACCION POPULAR	RUBEN DARIO GARCÍA	Acción Popular. Vinculado como litisconsorte. Traslado por competencia a Juzgados Administrativos de Armenia.	ALEGATOS DE CONCLUSION
18	2008-103	ACCION POPULAR	RUBEN DARIO GARCÍA	Acción Popular. Vinculado como litisconsorte. Traslado por competencia a Juzgados Administrativos de Armenia.	ALEGATOS DE CONCLUSION
19	2010-342	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. Res. CRC 2255/2009 y 2499/2010	ALEGATOS DE CONCLUSION
20	2009-521	NULIDAD SIMPLE	COMISION NACIONAL DE TELEVISION	Acción de Nulidad contra la Resolución CRT 1940 de 2008 (Nulidad parcial de Reportes de información sobre IPTV)	ALEGATOS DE CONCLUSION
21	2011-114	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELEFONICA MÓVILES	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MOVILES Y COLOMBIA MÓVIL	FALLO
22	2010-344	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2228 de 2009 y 2346 de 2010)	ALEGATOS DE CONCLUSION

23	2010-343	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2256 de 2009 y 2497 de 2010)	ALEGATOS DE CONCLUSION
24	2011-1140	NULIDAD SIMPLE	ELMER RAMIRO SILVA RODRIGUEZ	Acción de Nulidad instaurada contra la Res. CRC 2959 2010. (Régimen de reporte de información) en cuanto haga referencia a la mensajería especializada.	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
25	2011-00187	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. UNE	FALLO
26	2011-00185 2014-024	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ETB	CONTESTAR DEMANDA
27	2011-184	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	CONTESTAR DEMANDA

28	2011-180	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TELEFÓNICA	ALEGATOS DE CONCLUSION /TUTELA POR VIOLACION DEL DEBIDO PROCESO INCOMPETENCIA TRIBUNAL DEL VALLE
29	2010-186	ACCION POPULAR	ARLEY CASTRO PEDRAZA	Acción Popular contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES por teléfonos monederos.	EVENTUAL RECURSO DE APELACION
30	2011-182	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ERT	TUTELA POR VIOLACION DEL DEBIDO PROCESO INCOMPETENCIA TRIBUNAL DEL VALLE
31	2011-584	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y reestablecimiento de las Resoluciones CRC 3015 y 3045 de 2011. Por definición de cargos de acceso. Falta de competencia de la CRC.	ALEGATOS
32	2011-186	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. COLTEL.	FALLO

		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	UNE EPM TELECOMUNICACIONE S S.A E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento contra las resoluciones CRC 3055 y 3088 de 2011, por la remisión que hizo la CRC al MinTIC por presunta infracción a la L. 1341 por desatención a la audiencia de mediación de UNE.	CONTESTAR DEMANDA
33	2012-072				
		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONE S	NULIDAD RESOLUCIONES NO. 3516 DEL 11 DE ENERO DE 2012 Y 3000 DE ABRIL DE 2012, por las cuales se impuso una sanción por incumplimiento de la obligación de reporte de información.	A ESPERA SI PRESETAN RECURSO DE APELACIÓN
34	2012-505				
		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento contra la Resolución CRC 3534 de 2012, que modificó la Res. 1763	ALEGATOS DE CONCLUSIÓN
35	2012-324				
		ACCION POPULAR	JORGE EDUARDO VALLEJO BRAVO	Acción popular contra COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFONICA, persigue devolución de dinero a los usuarios por concepto de servicios prestados que no fueron autorizados previamente.	APELACION
36	2010-2359				
		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DIANA EDITH PATIÑO	Acción de nulidad en contra de actos administrativos de la CNTV en liquidación, ANTV, CRC, SIC y ANE que denegaron el reintegro laboral a la accionante, como consecuencia de su retiro de la CNTV.	FALLO
37	2012-250				

38	2011-181	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TIGO.	FALLO
39	2013-00618	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA	Acción de nulidad y restablecimiento contra las Resoluciones 3857 y 3979 de 2012, que desataron un conflicto entre PRST en materia de garantías de interconexión.	FALLO
40	2013-1713	ACCION POPULAR	BRUNO PUGLISI ENTRALGO	Acción popular para que la CRC adopte medidas regulatorias de promoción de la competencia en el Valle de Aburrá y de portabilidad numérica fija.	FALLO
41	2013-0427	ACCION DE REINTEGRO POR FUERO SINDICAL	VILMA RAQUEL PALENCIA RODRÍGUEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	ARCHIVO
42	2013-973 2014-821	ACCION CONTRACTUAL	8600455116 - COMPAÑIA GENERAL DE INVERSIONES S.A.S.	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	FALLO
43	2013-451	ACCION DE REINTEGRO POR FUERO SINDICAL	JUAN CARLOS GARZON BARRETO	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	CONTESTAR DEMANDA EN AUDIENCIA

		REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	RECURSO DE REPOSICION VS AUTO ADMISORIO/CONTESTAR DEMANDA
44	2011-192				
		ACCION POPULAR	GRABRIEL CAMILO FRAIJA	Que se cobre por fracción de minuto y no por minuto en las llamadas fijo-móvil.	FALLO
45	2002-3891				
		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIO ALEJANDRO MAYORGA RODRIGUEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
46	2013-449				
		PROTECCION DE DERECHOS E INTERESE COLECTIVOS	JHON FREDDY OROZCO	Protección de derechos e interese colectivos	APELACION
47	2010-2799				
		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DORA PATRICIA PARRA	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
48	2013-351				
		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	CARMEN HERCILIA GARCIA FLOREZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
49	2013-363				

50	2013-229	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	VILMA RAQUEL PALENCIA	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	CONTESTAR DEMANDA
51	2013-724 2014-1109	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JORGE SAMHIR ALVARADO MANUEL	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA DE PRUEBAS
52	2013-230	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JUAN CARLOS GARZÓN BARRETO	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	CONTESTAR DEMANDA
53	2013-544	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JULIO CESAR PULIDO MORA	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	CONTESTAR DEMANDA
54	2013-190	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDGAR EMIRO RINCÓN DUARTE	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
55	2013-517	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ANGELA KATHERINE PIÑEROS	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL

		NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DEISY SOLER DURAN		Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	CONTESTAR DEMANDA
56	2013-620					
57	2013-1582	ACCION POPULAR	SANDRA MILENA MEJIA	ACCION DE GRUPO		ALEGATOS
58	2013-2570	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES		Resoluciones CRC 4036 de 2012 y 4198 de 2013	ARCHIVO
59	2013-5097	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JOSE ENOC CANO		Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
60	2010-355	ACCION POPULAR	MARIO MONTENEGRO MONTILLA	NA		AUDIENCIA PACTO DE CUMPLIEMTO
61	2010-2404	ACCION POPULAR	HERNÁN GUSTAVO GARRIDO		Otorga 8 meses a la CRC para la organización del mercado de televisión.	FALLO
62	2014-178	CONTRACTUAL	JAHV MCGREGOR S.A. AUDITORES Y CONSULTORES	NA		ADMISION DEMANDA
63	2014-013	NULIDAD	PEDRO LEONARDO PACHECO JIMENEZ		Medio de control de nulidad instaurado contra la siguiente resolución expedida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y la CRC: la 4296 de 16 de agosto de 2013; por medio de la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones. con solicitud de suspensión provisional.	PRUEBAS

64	2014-077	ACCION POPULAR	ALFONSO DELGADO ARCOS	NA	AUDIENCIA
65	2014-784	ACCION POPULAR	ALVARO OTALORA BARRIGA	Derecho colectivo afectado: moral administrativa	AUDIENCIA
66	2013-095	ACCION POPULAR	LUIS CARLOS GALVAN GALVAN	Protección de los derecho e intereses colectivos	PRUEBAS

Actividad de defensa jurídica de la CRC 2012 - 2014

Divulgación del régimen de protección de usuarios.

A través de Foros, Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC), cartillas físicas y electrónicas, mesas de trabajo con autoridades y operadores, la Comisión de Regulación de Comunicaciones hace difusión del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Los foros se realizan con la colaboración de la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones. Las FNSC son una iniciativa liderada por el "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano" del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las Entidades de la Administración Pública Nacional (APN). El propósito de las distintas actividades de divulgación es dar a conocer a la población en general los principales aspectos del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, con el ánimo de que conozcan sus derechos y puedan hacerlos efectivos. Con las FNSC se busca acercar el Estado a distintas poblaciones a lo largo del territorio nacional.

Esta Comisión ha realizado once (11) foros a lo largo del territorio colombiano y ha participado en cinco (5) FNSC. Actualmente adelanta la construcción de una cartilla que pretende contribuir al conocimiento por parte de los usuarios del actual Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Formulación Agenda Regulatoria

De acuerdo con el Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004 las Comisiones de Regulación tienen la obligación definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, dentro de la cual se deben precisar los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso. La agenda debe ser puesta a discusión del sector a más tardar el día 30

de octubre de cada año y publicada en su versión definitiva a más tardar el 31 de diciembre de cada año, según lo establecido en el artículo 7° del mencionado Decreto.

Con el fin de dar cumplimiento a la mencionada obligación, durante el tercer trimestre de cada vigencia, y a partir de información interna, el ejercicio de Planeación Estratégica anual, la revisión de recomendaciones de organismos internacionales del sector y de las actividades de otras agencias de regulación y los avances de la Agenda Regulatoria vigente, la Comisión elabora y presenta para discusión del sector una propuesta de Agenda Regulatoria para la siguiente vigencia.

Actualmente se encuentra aprobado el borrador de Agenda Regulatoria 2015 para publicar y recibir comentarios del sector.

Asesoría al Congreso de la República

La CRC realiza seguimiento a la actividad legislativa relacionada con el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y adelantar una asesoría en los temas relacionados con las funciones de la CRC, que tengan incidencia en la gestión legislativa como debates, citaciones, audiencias públicas, debates de control político y discusiones sobre iniciativas legislativas relacionadas con la industria de la TIC y en general en los temas que resulten de interés de la CRC.

Entre octubre de 2012 y octubre de 2014 se atendieron ocho solicitudes directas del Congreso de la República, se prepararon y enviaron comentarios a siete Proyectos de Ley relacionados con temáticas de competencia en los mercados, despliegue de infraestructura, protección de los derechos de los usuarios, régimen jurídico de empresas de servicios, inclusión financiera en servicios móviles y comunicaciones en establecimientos carcelarios. Adicionalmente, se asistió debidamente a las citaciones realizadas por Comisiones Sextas de Cámara y Senado, en temáticas de calidad de servicio, despliegue de infraestructura, televisión abierta y gestión de resultados 2010-2014.

Comité de Cooperación Colombia TIC

Las principales actividades ejecutadas en el marco del comité de cooperación de Colombia TIC, fueron:

1. Creación del Comité directivo de Colombia TIC, de carácter interinstitucional conformado por MINTIC, ANTV, ANE y CRC, creación del Comité técnico y el subcomité de expertos en

Acta de informe de gestión CPM		Página 68 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

indicadores. El Comité Directivo encargado de la toma de decisiones y definición de requerimientos de información. El Comité técnico donde se indican los lineamientos técnicos en términos de desarrollos de software y hardware y poner en funcionamiento lo decidido por el comité directivo. La CRC asiste a todos estos comités y adelantan las tareas y actividades que se requieren desde el ámbito de sus competencias.

2. Creación y consolidación de mesa de ayuda de centralización de la atención a usuarios para soporte de primer nivel. Los funcionarios de esta mesa fueron capacitados por la CRC en temas relacionados con el régimen de reportes de información vigente.
3. Formalización del procedimiento de gestión de cambios, con interacción directa entre las entidades y el MinTIC. MinTIC solicita directamente al proveedor los cambios y los informa.
4. Reporte a Colombia TIC de las incidencias relacionadas con las caídas del sistema SII-SIUST.

Relaciones Internacionales y Comunicaciones

La CRC fortaleció su posicionamiento en el ámbito nacional e internacional, se generaron noticias y se divulgó la información con efectividad a través de los diferentes medios.

Un aspecto muy importante a destacar es el proceso de acceso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organización internacional intergubernamental que agrupa a los países más industrializados de la economía de mercado. Colombia, dentro del plan del actual gobierno, tiene como objetivo ingresar como miembro a la OCDE. Para ello, el 19 de septiembre de 2013, los 34 miembros de esta Organización aprobaron una hoja de ruta para la adhesión de Colombia, la cual establece los términos, condiciones y procedimientos para tal propósito, con el objetivo de permitir al Consejo que llegue a una decisión sobre si se debe invitar a Colombia a que se una a la Convención de la OCDE y con ello convertirse en un miembro de la Organización.

Así las cosas, desde el año pasado se inició la colaboración con los diferentes Comités de la OCDE, integrados por expertos de los países miembros en materias tales como inversiones; cohecho en las transacciones comerciales internacionales; gobernanza corporativa; mercados financieros; seguros y pensiones privadas; competencia; impuestos; medio ambiente; productos químicos; gobernanza

Acta de informe de gestión CPM		Página 69 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

pública; política regulatoria; desarrollo territorial; estadísticas; economía; educación; empleo, trabajo y asuntos sociales; salud; comercio; créditos a la exportación; agricultura; pesca; ciencia y tecnología; tecnología de la información y comunicaciones; y políticas del consumidor.

En la práctica, el punto de partida de las discusiones fue la presentación de un Memorando Inicial en el cual se estableció la posición respecto a 250 instrumentos legales de la OCDE. Después de esto, los expertos de la Organización realizarán los exámenes técnicos pertinentes y solicitarán información de los diferentes sectores a través de cuestionarios y misiones de estudio.

De esta forma, la OCDE evaluará la aplicación de las políticas, las prácticas y los instrumentos legales de la Organización por parte de Colombia. Los diferentes Comités podrán realizar recomendaciones al país para que efectúe ajustes en su legislación, políticas o prácticas y las armonice con los instrumentos o mejores prácticas de la OCDE.

Así las cosas, para que el proceso de acceso culmine con éxito, Colombia no sólo debe mostrar que en la actualidad sus prácticas cumplen –en un alto porcentaje– con los estándares establecidos por la OCDE, sino también demostrar que se están realizando las actividades para cumplir con los aspectos que presenten indicadores no tan positivos.

En vista de lo anterior, la directriz presidencial para todas las entidades estatales fue tomar las acciones necesarias para adoptar e incorporar a los procesos y normativa colombiana, los manuales de buenas prácticas de la OCDE.

En concordancia con lo anterior, el 13 de junio de 2013, la OCDE aprobó la participación del sector TIC en el *Committee on Digital Economy Policy –CDEP–*, antes *Committee for Information, Computer and Communications Policy - ICCP Committee-*, el cual está encargado de formular las políticas y recomendaciones respecto de las TIC.

El *CDEP* y sus *Working Parties* son responsables en desarrollar y promover un marco regulatorio que apoye la competencia, la inversión y la innovación en la economía digital; en establecer, en cooperación con otros comités de la OCDE, políticas que se beneficien del potencial de las TIC, en especial Internet y datos, para fomentar el crecimiento sostenible y la inclusión social; y de formular políticas para la economía digital de Internet. Asimismo, deben efectuar revisiones entre pares e

Acta de informe de gestión CPM		Página 70 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

intercambio de mejores prácticas, recomendaciones y orientaciones de política, análisis y perspectivas y, medición de indicadores.

Los instrumentos legales o recomendaciones están orientados a la mejora de los procesos internos y el fortalecimiento del mercado mediante la adopción de nuevas políticas y la realización de cambios legislativos. Éstas se basan en estudios que la OCDE ha adelantado en países con condiciones similares a las de Colombia, las cuales han dado buenos resultados y, si bien deben pasar por un proceso de adaptación al contexto interno o incorporarlas, se debe también demostrar el compromiso del país con el proceso, lo que permitirá lograr avances significativos en el sector.

De esta forma, los instrumentos legales o recomendaciones de la OCDE que Colombia debe tener en cuenta en materia TIC son:

Recomendaciones:

1. C(2012)7 - Recommendation of the council on international mobile roaming services
2. C(2011)155 - Recommendation of the council on the protection of children online
3. C(2011)154 - Recommendation of the council on principles for internet policy making
4. C(2010)61 – Recommendation of the council on information and communication technologies and the environment
5. C(2008)36 - Recommendation of the council for enhanced access and more effective use of public sector information
6. C(2008)35 - Recommendation of the council on the protection of critical information infrastructures
7. C(2007)68 - Recommendation of the council on electronic authentication
8. C(2007)67 - Recommendation of the council on cross-border co-operation in the enforcement of laws protecting privacy
9. C(2003)259 - Recommendation of the council on broadband development
10. C(2002)131/FINAL – Recommendation of the council concerning guidelines for the security of information systems and networks - towards a culture of security
11. C(97)62/FINAL - Recommendation of the council concerning guidelines for cryptography policy
12. C(80)58/FINAL - Recommendation of the council concerning guidelines governing the protection of privacy and transborder flows of personal data

Declaraciones:

Acta de informe de gestión CPM		Página 71 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

1. C(2008)99 - Declaration for the future of the internet economy (The Seoul Declaration)
2. C(98)177 - Ministerial declaration on authentication for electronic commerce
3. C(98)177 - Ministerial declaration on the protection of privacy on global networks
4. C(85)139 - Declaration on transborder data flows

Estos instrumentos legales pueden adoptarse de manera total o parcial, mediante la presentación de observaciones. Esto último implica hacer un análisis sobre lo propuesto por la OCDE y determinar la pertinencia de su adaptación, teniendo en cuenta la estructura del mercado y el marco regulatorio actual. Ahora bien, aunque estas recomendaciones deben ser tenidas en cuenta, si el país cuenta con mecanismos alternos no previstos o contrarios a los presentados por la Organización y los mismos han probado ser efectivos, puede apartarse motivando su decisión.

Adicionalmente, durante mi periodo como Director Ejecutivo se llevó a cabo el *peer review* para el sector TIC cuyos resultados fueron presentados en la plenaria del *CDEP* en diciembre del año 2013. Para tal efecto, los miembros del comité evaluador remitieron un cuestionario con el fin de recaudar información preliminar sobre el mercado en Colombia. Durante el mes de mayo de este mismo año, el Comité visitó el país y sostuvo reuniones con las diferentes agencias –MinTIC, CRC, ANE, SIC–, los operadores y representantes de los consumidores, entre otros.

Como resultado, emitió el “*Review of Telecommunication Policy and Regulation in Colombia*”, el cual fue lanzado oficialmente el 9 de abril de 2014. En este documento se analizó la historia y evolución del sector, la composición de los diferentes mercados, la estructura de los órganos reguladores y las agencias involucradas, las relaciones de dependencia entre las mismas, los mecanismos de financiación, la legislación aplicable, las políticas del Ministerio y la regulación más relevante expedida por la CRC.

Basándose en tal análisis señaló las fortalezas y debilidades y realizó recomendaciones agrupadas en:

i) Marco institucional: en el que señalaron la importancia de tener reguladores y entidades de vigilancia independientes de los Ministerios; de otorgar a la CRC poderes sancionatorios y; de elevar el monto de las multas; ii) Promoción de la competencia en los diferentes mercados; iii) Aumento y eliminación de barreras en el despliegue de infraestructura y; iv) Promoción de los derechos e intereses de los consumidores.

Acta de informe de gestión CPM		Página 72 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Es importante destacar también que en el año 2014, el Network of Economic Regulators (NER) adelantó un estudio sobre la medición del desempeño del regulador de las comunicaciones, a través del cual se realizará análisis, aplicación y desarrollo de indicadores de desempeño de la CRC de acuerdo con su estrategia. Asimismo, se efectuará un estudio comparativo de los reguladores que hacen parte del NER con la CRC, para evaluar la forma en que actualmente se está llevando a cabo la medición en esta Entidad. Dicho estudio será presentado en la "3rd meeting of the Network of Economic Regulators", el 5 de noviembre de 2014, en el OECD Conference Centre en Paris.

Por otro lado, durante mi periodo como Director, la CRC participó como uno de los miembros del Comité Ejecutivo del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) al igual que Panamá, Brasil y España, además de Argentina, Costa Rica y Puerto Rico,

REGULATEL fue creado con el propósito de fomentar la cooperación y coordinación de esfuerzos para promover el desarrollo de las telecomunicaciones en América Latina. Este Foro está conformado por veinte entes reguladores de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, entre otros. La designación en el Comité Ejecutivo de Regulatel es de gran importancia, ya que de esta manera se consolida la Comisión como un regulador líder de la región y, además, representa un reconocimiento adicional a nivel internacional respecto de la gestión que la Entidad lleva a cabo para maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos.

Lo anterior, le permitió a la CRC seguir liderando a nivel regional diversas iniciativas de interés común para los organismos reguladores que hacen parte del Foro y, en especial, en el marco de su agenda regulatoria, además de constituirse en un referente importante con miras a su posicionamiento internacional.

Así mismo, la CRC participó en otros escenarios internacionales y nacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) y otras organizaciones relacionadas con temas postales y de gobernanza de Internet. Asimismo, continuará participando en otros escenarios como el International Institute of Communications, el Body of European Regulators for Electronic Communications, la GSMA, la American Bar Association, y gremios

Acta de informe de gestión CPM		Página 73 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

y centros de investigación, innovación y desarrollo tecnológico del sector de las TIC colombianos, entre otros.

Es importante resaltar, que durante mi periodo como Director Ejecutivo se diseñó la Estrategia de Gobernanza de Internet (GI) para Colombia, la cual contiene el concepto y la definición de gobernanza de Internet, los temas principales de la GI al nivel internacional que son fundamentales para Colombia, gobernanza de Internet a nivel internacional y nacional. Asimismo, se diseñó una estrategia que busca identificar y plantear el rol que deben desempeñar las instituciones involucradas directa o indirectamente en asuntos y políticas de Internet, teniendo en cuenta los avances de la economía digital en Colombia.

Finalmente, también se desarrolló la estrategia de participación internacional de la CRC, que busca constituir un procedimiento que permita a esta Entidad participar en discusiones, debates y escenarios internacionales con el fin de influir en la región y ser el referente de otros reguladores por haber generado un marco regulatorio efectivo; y conocer estudios, investigaciones y programas de trabajo realizados en otros países en materia de comunicaciones para acceder a nuevos avances que beneficiarán el conocimiento regulatorio de los funcionarios de la CRC.

Reporte de Industria

Año a año, esta Comisión ha elaborado un informe que apreciar como el país ha continuado con su posicionamiento regional. El mismo, define un conjunto de indicadores de la industria de las TIC así como la evolución en aspectos de mercado de los servicios de telefonía, móvil, telefonía fija, acceso a Internet, televisión y sector postal. En el periodo de abril a septiembre de 2013 se desarrolló el segundo reporte anual de industria con información estadística, de mercado y de tendencias de las telecomunicaciones en el país, reporte que fue publicado en el mes de noviembre del pasado año. Por su parte, el reporte correspondiente a 2014 fue revisado en Comité de Comisionados el pasado mes de septiembre y fue publicado en la página web de la entidad durante la primera semana del mes de noviembre.

Informe de Indicadores sectoriales de la Sociedad de la Información

Con fundamento en la Ley 1341, la CRC debe publicar un informe con el fin de identificar los criterios de eficiencia del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como el

Acta de informe de gestión CPM		Página 74 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

conjunto de indicadores sectoriales asociados al mismo, estableciendo la metodología para su medición y las fuentes de información requeridas para la misma. Lo anterior se realiza a partir de la Resolución 3968 de 2012, a través de la cual se establecieron los criterios de eficiencia del sector de las TIC así como la identificación de las variables sectoriales que permiten caracterizar el avance de la Sociedad de la Información en Colombia y el establecimiento de indicadores para su medición y seguimiento.

De acuerdo con el mandato de la Ley 1341 de 2009, en octubre de 2013 se llevó a cabo la publicación en el sistema de información sectorial COLOMBIA TIC el primer informe de indicadores, el cual tiene una periodicidad anual. El segundo informe anual fue presentado a comité de comisionados en el mes de junio del presente año y fue publicado en COLOMBIA TIC.

5. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

A. Recursos Financieros:

Corte a 31 de diciembre 2012 (\$ Miles de Pesos)			
Activo total	\$ 17.720.980	Ingresos Operacionales	\$22.698.720
Corriente	\$ 10.057.506	Otros Ingresos	\$ -1.044.605
No corriente	\$ 7.663.474	Gastos Operacionales	\$ 13.412.508
Pasivo total	\$ 3.183.650	Otros gastos	\$ -14.815
Corriente	\$ 3.183.650	Excedente operacional	\$ 9.286.212
No corriente	\$ -		
Patrimonio	\$ 14.537.330	Excedente ejercicio	\$ 8.256.422

Corte a 31 de diciembre 2013 (\$ Miles de Pesos)			
Activo total	\$ 19.861.651	Ingresos Operacionales	\$15.579.051
Corriente	\$ 12.512.487	Otros Ingresos	\$ 2.979.589
No corriente	\$ 7.349.164	Gastos Operacionales	\$ 15.262.234
Pasivo total	\$ 3.240.395	Otros gastos	\$ 542.324
Corriente	\$ 3.240.395	Excedente operacional	\$ 316.817

No corriente	\$ 0		
Patrimonio	\$ 16.621.256	Excedente ejercicio	\$ 2.734.082

Corte a 30 de septiembre 2014 (\$ Miles de Pesos)

Activo total	\$ 27.391.150	Ingresos Operacionales	\$ 18.810.537
Corriente	\$ 20.378.570	Otros Ingresos	\$ 630.227
No corriente	\$ 7.012.580	Gastos Operacionales	\$ 10.437.001
Pasivo total	\$ 1.689.625	Otros gastos	\$ -626.477
Corriente	\$ 1.689.625	Excedente operacional	\$ 8.373.536
No corriente	\$ 0		
Patrimonio	\$ 25.701.524	Excedente ejercicio	\$ 9.630.239

B. Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 30 de septiembre de 2014, se llevó a cabo el inventario físico de los Bienes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, visitando cada uno de los puestos de trabajo, igualmente se realizó el inventario a las salas de juntas que tiene la CRC, Se verificó y ajustó el inventario asignado a cada uno de los funcionarios, haciendo entrega del inventario final correspondiente.

Monto total del inventario: \$ **8.545.429.044,93**

Discriminación de los activos:

PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC.

EDIFICACIÓN Y CASAS DEPRECIACIÓN

Sede CRC Edificio Link 7-60 7.306.402.241

MAQUINARIA Y EQUIPO

Maquinaria Industrial 4.987.700,00

Herramienta y Accesorios 1.254.763,00

MUEBLES ENSERES Y EQUIPO

Muebles y Enseres 224.003.637,43

Equipo de Maquina de Oficina 51.044.846,62

Muebles Enseres Depreciados 1 Año 56.742.482,20

<i>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO</i>	
Equipo de Comunicación	213.064.985,00
Equipo de Comunicación Depreciado a 1 Año	13.412.554,46
Equipo de Computo	475.261.032,22
Computo Depreciado a 1 Año	1.802.071,00
EQUIPO DE TRANSPORTE	
Terrestre	180.000.000,00
EQUIPO DE COMEDOR	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	14.539.432,00
Equipo de Cafetería Menor Cuantía	2.320.000,00
REPUESTOS ACCESORIOS Y SIMILA	
Ventilador Torre	199.900
Ventilador Bonaire	128.500
Ventilador Torre	179.900
Ventilador Universal	85.000
TOTAL	593.300,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	8.545.429.044,93

RESUMEN DE INVENTARIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014

NOMBRE RESPONSABLE	VALOR
ALMACEN CRC	13.345.668,18
SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	25.696.368,48
SALA DE JUNTAS PISO 10	21.101.831,00
CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	177.125.790,16
EQUIPOS DE COMPUTO - RESPONSABLE SANDRA SALAZAR	72.224.034,50
OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	136.863.765,71
NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES	8.430.532,84
MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	4.620.588,00
DIEGO HERNAN MARIN TABARES	3.803.377,72
CAMILA ALEJANDRA BELTRAN REYES	2.547.746,75
JUAN CARLOS JIMENEZ TRIANA	3.521.821,00
MAYERLY NIÑO	33.588.717,80
OSCAR AGUDELO	3.783.649,24
MARIA JIMENA RAMIREZ BAIZ	3.293.881,00
ADELAIDA CASTAÑO BAENA	3.171.438,00
MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	3.789.337,20
JAIR DIAZ BOLAÑOS	0
YEISON ANDREY LOAIZA	4.513.612,00
DIEGO GERMAN CORREA SALGADO	3.955.514,72
BRAYAN MORALES SARMIENTO	13.130.600,00
JUANITA BOTERO LONDOÑO	5.348.247,00

JORGE ENRIQUE POTES GONZALEZ	4.269.783,12
NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	10.816.236,08
ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	2.543.381,00
JUAN DIEGO LOAIZA LONDOÑO	3.446.669,32
CARLOS HUMBERTO RUIZ GUZMAN	3.551.103,12
JOSÉ ORLANDO ZAMBRANO TRIVIÑO	45.000.000,00
FELIX VARGAS	45.054.953,00
OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	3.998.210,72
AMPARO ESPITIA PEÑA	9.277.173,09
CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	4.506.069,00
MARIA DEL SOCORRO MARTINEZ PINTO	3.981.910,92
AMILDE YANETH FRIAS RINCON	2.973.961,00
DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	4.467.422,00
SULLY TATIANA MORENO ILLERA	2.948.850,28
YAQUELINE GIL	2.679.012,16
ROSALBA CSTAÑEDA MORENO	10.655.861,00
PAULA ANDREA SACANANVOY ARROYAVE	3.569.617,12
DIANA GISSELA WILCHES TORRES	7.006.265,13
ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	11.823.066,06
ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	18.153.250,64
ALBA YAMILE MATEUS PARRA	3.157.002,84
DORIS CORREDOR	19.954.362,72
ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	5.190.063,52
FAJARDO AREVALO ISABEL CRISTINA	15.145.218,40
CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	38.334.381,72
NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	3.358.190,35
VALENZUELA PENAGOS MARTHA NELLY	4.994.557,84
OLGA LUCIA MANRIQUE CHAPARRO	3.527.902,20
LUCERO CASTELLANOS	7.679.004,67
SANDRA ISABEL SALAZAR ACOSTA	4.961.292,48
DIANA PAOLA MORALES MORA	4.300.280,20
ZULMA XIMENA WALTEROS AVILA	3.063.713,92
MARIA DEL PILAR TORRES NAVARRETE	6.537.988,72
LINA MARIA DUQUE	7.270.230,20
LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	22.176.060,50
JAZMIN GONZÁLEZ	25.075.518,42
DIANA MARCELA CORTÉS MALAVER	3.332.941,00
GARAY PARDO LIZETTE JOHANA	7.438.403,40
ANA MARIA CELY SANCHEZ	2.787.489,84
MARISOL GUERRERO LEON	4.413.708,72
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	10.617.178,52
ADRIANA PRIETO VALDERRAMA	4.646.466,12
SILVIA JULIANA RAMIREZ ROSAS	6.927.828,13
ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	3.025.283,00
BUSTAMANTE OSORIO CLAUDIA XIMENA	7.832.087,18
SANDRA PATRICIA VALLEJO PEREZ	16.623.730,20
VERENA WEBER	4.693.130,00

FELIPE GONZALEZ	45.000.000,00
RICARDO OSPINA NOGUERA	4.334.608,08
DICK DARÍO DÍAZ MELÉNDEZ	4.765.211,93
OSCAR MAURICIO GOMEZ SEVILLA	2.684.342,00
RICARDO CLOPATOFKY MENDEZ	311.960,00
ISMAEL ROJAS SANDOVAL	2.308.085,34
FREDDY MENDIETA LOPEZ	0
HUGO HERNAN ROMERO GARZON	2.096.293,28
ANDRES MAURICIO CARO CORTES	1.992.056,00
GUILLERMO VELASQUEZ IBAÑEZ	4.487.042,72
SAMUEL FRANCISCO ZAMORA GUTIERREZ	39.431.562,02
OSCAR JAVIER PARRA TORRES	4.336.481,00
JOHN JAIRO TEJADA URCUQUI	2.717.286,00
WILCHES DURAN JUAN MANUEL	14.610.470,20
MARVIN GUTIERREZ	45.000.000,00
MARQUEZ ESCOBAR CARLOS PABLO	19.229.098,88
JULIAN HONORIO VILLARREAL MEDINA	2.834.831,00
ALEXANDER CORREA OSPINA	3.182.931,00
HERNANDEZ MARCENARO JUAN PABLO	6.122.286,92
CAMILO ERNESTO PINILLA INFANTE	3.986.106,52
ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	3.940.904,20
NICOLÁS LEZACA MELO	2.723.499,72
EDWIN JAIR QUINTERO RODRIGUEZ	3.408.218,72
CABRERA FABIAN ANDRES	2.924.295,72
CAMILO ALBERTO JIMENEZ SANTOFIMIO	3.302.024,28
CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	3.914.629,72
DIEGO FERNANDO ZAMORA DÍAZ	3.376.322,17
ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	4.061.438,72
CARLOS ANDRES CASTELLANOS RUBIO	3.218.954,28
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	7.306.402.241,00
GREGORIO GONZALO GUTIERREZ TORRES	3.544.032,52
MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	3.538.500,12
TOTAL	8.545.429.044,93

6. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal de la CRC fue establecida mediante el Decreto 90 de 2010, que junto con el Decreto 89 de 2010, fueron el resultado de un proceso de reestructuración administrativa adelantado con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009. Así mismo, con la entrada en vigencia de las leyes 1369 de 2009 y 1507 de 2012, que asignaron funciones regulatorias a la CRC frente al Sector Postal y el Sector de Televisión, la entidad realizó las gestiones pertinentes para ampliar su planta de personal, y de esta forma asumir adecuadamente dichas responsabilidades, lo cual culminó

Acta de informe de gestión CPM		Página 79 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

con la expedición del Decreto 1770 de 2013, el cual amplía la planta de personal de la CRC en 15 cargos.

La planta actual de la Entidad se relaciona a continuación:

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013
Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3
NIVEL ASESOR	31
NIVEL PROFESIONAL	36
NIVEL TECNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	7
TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS	81

7. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

Nombre	Descripción	Estado	Valor Asignado
Utilización de Infraestructura y redes de otros servicios en la Prestación de servicios de telecomunicaciones. Acceso a la infraestructura de terceros	Elaborar un estudio que permita identificar la infraestructura y redes de otros servicios que pudiese ser utilizada por parte de operadores de telecomunicaciones, haciendo especial énfasis en el acceso y uso de poliductos, conductos, cámaras, corredores férreos, líneas de transmisión eléctrica de terceros	Ejecutado	\$ 569.730.050
Restricciones Territoriales	Garantizar el despliegue de los componentes de infraestructura de telecomunicaciones pasiva y de soporte a través del establecimiento de parámetros claros y no restrictivos, que se encuentren en el marco de los límites de la Constitución y la Ley.	Ejecutado	\$ 45.639.289
Subsidios para promoción y acceso a Internet	Establecer los elementos técnicos y económicos para la implementación de subsidios a planes de Internet fijo y móvil para los usuarios de los estratos 1 y 2 y el análisis del efecto de la exclusión del IVA a los servicios de conexión y acceso a Internet.	Ejecutado	\$ 39.369.589

Servicios postales de pago	Profundizar el análisis del mercado de servicios de pago en general y de los servicios postales de pago (giros postales) en particular, así como definir, desde el punto de vista regulatorio, las condiciones jurídicas, técnicas y económicas de prestación de estos últimos, acorde con las directrices de política existentes	Ejecutado	\$ 567.747.733
Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones - RITEL-	Definir las condiciones para el acceso y uso de la infraestructura común de telecomunicaciones en edificaciones, bajo criterios de libre competencia, trato no discriminatorio y viabilidad técnica y económica. - Establecer las medidas técnicas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones, bajo estándares de ingeniería internacional	Ejecutado	\$ 514.957.021
Estudio Internet y Redes Sociales	En el marco de lo dispuesto en la Agenda Regulatoria 2012, adelantar un estudio técnico - económico sobre los efectos en el mercado y en los usuarios de las condiciones de Internet y de las redes sociales, con el objeto de identificar las condiciones técnicas y económicas en que se han venido desarrollando nuevos modelos de negocio con del desarrollo de Internet	Ejecutado	\$ 176.187.637
Mercados relevantes audiovisuales	Clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.	En proceso	\$ 842.725.659
Protección a usuarios TV	Revisar el contenido del actual Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, incorporando las disposiciones particulares que sean requeridas para la protección de los usuarios del servicio de televisión, y modificando las existentes, cuando resulte procedente	Ejecutado	\$ 243.048.441
TV Comunitaria	Definir las condiciones asociadas a la prestación del servicio de televisión comunitaria, en particular en los aspectos relacionados con sus las competencias de la CRC	Ejecutado	\$ 44.202.498
Seguimiento BD Hurto	En el marco de lo dispuesto en la Agenda Regulatoria 2012, realizar el seguimiento a la implementación de las decisiones adoptadas en la Resolución CRC 3128 de	Ejecutado	\$ 407.486.802

	2011, así como del proyecto resolución pendiente de expedición, el cual fija las condiciones operativas de autorización para la venta de equipos terminales móviles en el país.		
Gestión Comunicaciones en Emergencia	Definir recomendaciones de política y el desarrollo de una propuesta al Ministerio que facilite la implementación de las medidas establecidas con respecto al tema de CAE.	Ejecutado	\$ 6.115.458
Esquema de Tasación y Facturación (Saldos recargas de servicios de comunicaciones en prepago)	Establecer si la imposición de un esquema de tasación por segundos representa un beneficio para los usuarios de telefonía móvil y contribuye para su bienestar económico y sus necesidades de consumo, en especial para los segmentos de la población que tienen menores recursos	Ejecutado	\$ 76.872.539
Impacto Marco Regulatorio 2009 - 2011	El proyecto tiene como finalidad elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2009 y 2011 para los sectores de TIC y postal.	Ejecutado	\$ 417.003.386
Modelo Separación Contable TIC	Conocer las prácticas existentes en materia de separación contable a nivel internacional, a través de la identificación y estudio de los modelos aplicados en el sector TIC, revisión de las condiciones actuales de los esquemas de contabilidad de los PRST en Colombia y evaluación de la implementación de un esquema de separación contable a través de varios escenarios regulatorios	Ejecutado	\$ 124.119.742
Condiciones para el despliegue de redes inalámbricas	Identificar cuáles serían las condiciones regulatorias óptimas para el despliegue de infraestructura para el acceso a Internet a través de redes móviles y se fortalezca un entorno competitivo.	Ejecutado	\$ 178.882.545
Revisión estándar digital	Definir las condiciones técnicas mínimas requeridas para promover la implementación del estándar de televisión digital terrestre DVB-T2 en Colombia.	Ejecutado	\$ 51.881.265
Acceso servicios TIC estratos 1 y 2	Elaborar un diagnóstico de las barreras que impiden que los estratos socioeconómicos de menores ingresos tengan acceso a Internet con el fin de elaborar recomendaciones de Política y Regulatorias.	Ejecutado	\$ 105.778.662
Análisis de ofertas empaquetadas	Realizar un análisis de las prácticas de (i) empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y (ii) la	En proceso	\$ 484.106.772

	eventual aplicación de subsidios cruzados por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones sobre la base de asimetrías en las cargas fiscales entre servicios (por ejemplo voz y datos frente a televisión por suscripción)		
Prueba Imputación Cable San Andrés	Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso a los servicios que presta el Cable Submarino de San Andrés y en caso de identificar fallas o restricciones, adoptar las medidas regulatorias que se estimen necesarias	Ejecutado	\$ 63.969.596
Sistema de Riesgos SSP	Expedir la regulación de carácter general en materia de competencia y protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, en el ámbito de las facultades otorgadas a la Entidad por el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Ejecutado	\$ 116.351.305
Barreras normativas a la banca móvil	El objetivo general del proyecto es, efectuar un diagnóstico de las barreras normativas existentes en Colombia desde el punto de vista de la regulación financiera y las recomendaciones que sean pertinentes respecto de las competencias que asisten a la CRC que permitan promover el desarrollo de procesos transaccionales que se apoyan en las TIC	Ejecutado	\$ 244.528.337
Seguimiento Régimen de Calidad	Disponer de información clara, actualizada, precisa y oportuna sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de desarrollar la herramienta gráfica y el medidor centralizado de la velocidad y la calidad del acceso a Internet, para que los usuarios puedan tener una percepción real del servicio prestado por cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones	En proceso	\$ 7.608.267
Monitoreo (seguimiento) general de Mercados	Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analizar dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes mercados en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.	En proceso	\$ 28.406.215
Seguimiento resolución 3501	Hacer seguimiento a la aplicación de la Resolución CRC 3501 de 2011 con los diferentes agentes de manera que se puedan identificar medidas que deban ser adoptadas para el mejor desarrollo de la provisión de	Ejecutado	\$ 484.422.907

	contenidos y aplicaciones a través de SMS y MMS en las redes de telecomunicaciones móviles.		
Esquema de Separación Contable TIC	Desarrollo de un modelo de separación contable para el sector de telecomunicaciones (incluyendo televisión por suscripción), tomando como base las recomendaciones del estudio "Modelos de separación contable en el sector de TIC", de tal manera que la CRC cuente con información financiera y contable precisa, estandarizada y periódica relativa a costos, ingresos e inversiones de cada uno de los servicios prestados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.	Ejecutado	\$ 320.636.742
Normas Técnicas de Homologación	Expedir una regulación actualizada en relación con la homologación de equipos terminales, ajustada a las nuevas tecnologías y servicios disponibles en el mercado.	En proceso	\$ 41.979.109
Integración de los Servicios de TV al Régimen de Reportes de Información	Integrar eficazmente las obligaciones de reporte de información de los operadores responsables de la prestación del servicio de televisión, al régimen de reportes de información actualmente vigente para los proveedores de servicios de telecomunicaciones establecido por la CRC.	Ejecutado	\$ 12.714.313
Análisis Mercado Mensajería	Contar con información oportuna, veraz y completa de los Operadores de Servicios Postales con mayor representatividad en el mercado de Colombia, en el marco de lo dispuesto en la Resolución CRC 2959 de 2010 y sus modificaciones posteriores..	En proceso	\$ 85.081.413
Servicios Móviles Financieros	Efectuar la recomendación de las medidas regulatorias pertinentes respecto de las competencias que asisten a la CRC, orientadas a la remoción de las barreras existentes y que en la actualidad estén impidiendo el despliegue y desarrollo de procesos transaccionales a través de servicios financieros móviles que requieren del apoyo de servicios y recursos pertenecientes al sector de las TIC.	Ejecutado	\$ 115.416.324
Administración de recursos de Identificación	Elaborar un diagnóstico de las actuales condiciones de gestión de los recursos de identificación que hoy administra la CRC, que permita advertir e implementar oportunidades de unificación y optimización de dichas condiciones, de manera que todos los recursos de identificación que administra la Entidad, y los que llegara a administrar en un futuro, cuenten con criterios	En proceso	\$ 34.458.196

	objetivos para su uso, asignación y recuperación.		
Calidad en la prestación de servicios de Televisión	Analizar y definir para el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, los parámetros de calidad requeridos para cada una de las partes que conforman la arquitectura de una red de televisión, los cuales permitan establecer en caso pertinente y a nivel regulatorio indicadores de calidad aplicables a dicho servicio.	En proceso	\$ 390.739.061
Compartición de Infraestructura para TDT	Establecer las condiciones de acceso y uso de las redes de los operadores de televisión radiodifundida en Colombia por parte de otros operadores para la prestación de sus servicios, a efectos de identificando modalidades posibles de compartición de infraestructura activa y pasiva para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.	En proceso	\$ 304.226.786
Recepción de Televisión Abierta Radiodifundida	Desarrollar un estudio que abarque aspectos técnicos, económicos y jurídicos relativos a las condiciones de recepción de la televisión abierta radiodifundida, que permita identificar las diferentes limitaciones que puedan tener los usuarios de este servicio, estableciendo en caso necesario las medidas y/o recomendaciones para propender por garantizar el derecho de acceso que tienen dichos usuarios, y planteando posibles soluciones de cara a la recepción de las señales de dicho servicio por parte de los mismos, o de cara a la emisión de las señales del mismo por parte de los operadores de los servicios de televisión abierta radiodifundida.	Ejecutado	\$ 107.958.676
Seguimiento a la implementación de TDT	Efectuar un acompañamiento a la implementación del estándar DVB-T2 en Colombia, haciendo particular énfasis en la revisión de las condiciones técnicas requeridas para el desarrollo de las actividades asociadas a dicho proceso y efectuar los ajustes regulatorios a los que haya lugar.	En proceso	\$ 66.281.697
Estudio de terminales Móviles (condiciones de financiación de terminales móviles)	(a) Análisis de las condiciones bajo las cuales los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles subsidian y/o financian los terminales a los usuarios, (b) impacto sobre la competencia de los mercados móviles (minorista de Voz Saliente Móvil y datos (acceso a Internet) móvil por suscripción y por demanda) y (c) impacto sobre los usuarios, para	Ejecutado	\$ 209.484.546

	determinar la viabilidad de la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima atadas a la adquisición de terminales móviles.		
Modelo de equilibrio general computable Fase I	Desarrollar un Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico (10 años, entre el 2010, año base del modelo y el 2020) para Colombia que permita analizar ex ante (i) la interacción, el impacto y la dinámica entre los diferentes mercados del sector de TIC (Equilibrio parcial), (ii) la interacción, el impacto y la dinámica de otros mercados de la economía (crediticio, cambiario, laboral ,etc.) sobre el sector de TIC, así como la interacción, el impacto y la dinámica que éste puede tener sobre el resto de la economía y que permita realizar una mejor formulación y proyecciones de la política de desarrollo económico.	Ejecutado	\$ 268.731.723
Modelo de equilibrio general computable Fase II	Complementar y ampliar el Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico desarrollado en el año 2013 por la Comisión, desagregando el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo cual se incorporan los subsectores de giros postales, mensajería expresa y especializada, servicios de televisión por suscripción, servicios portador, y banca móvil.	Ejecutado	\$ 279.629.706
Seguimiento a la Resolución 4001	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada por la Resolución CRC 4050 de 2012, y medición de impacto tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado relevante minorista móvil. A partir del desarrollo de la metodología de medición de impacto que permita estimar el efecto sobre los usuarios y el mercado; así como el desarrollo de herramientas cuantitativas que permitan la construcción de alertas tempranas con el objeto de generar parámetros para levantar, modificar o mantener las medidas regulatorias impuestas.	En proceso	\$ 172.450.611
Esquema de remuneración y cargos de acceso para redes móviles	Revisar el esquema de remuneración de los cargos de acceso a redes móviles, considerando los cambios que se pueden presentar en el mercado a partir de la entrada de nuevos operadores, que permiten mejorar las condiciones de competencia del mercado minorista y se beneficie así la totalidad de los usuarios del mercado	En proceso	\$ 40.491.666

	móvil colombiano.		
Compensación de llamadas caídas	De conformidad con lo establecido en la Agenda Regulatoria para el año 2013, el objetivo general consiste en analizar la pertinencia y viabilidad de incorporar en la regulación vigente, mecanismos de compensación automática por calidad deficiente en comunicaciones de voz a través de redes móviles, a efectos de incentivar mejoras en la calidad de la prestación de los servicios a través de redes móviles, así como también definir las condiciones bajo las cuales el usuario debe recibir la compensación y las causales de exclusión para dicha compensación.	Ejecutado	\$ 171.978.039
Estudio de efecto de las medidas regulatorias	Elaborar un estudio integral cualitativo y cuantitativo de los efectos en los servicios de telefonía móvil y fija, e Internet fijo y móvil, de las medidas regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, correspondientes a los Regímenes de Calidad y Protección de los Derechos de los Usuarios y Portabilidad Numérica Móvil, a partir del análisis de tres (3) unidades de observación: usuarios, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y Entidades del Estado, cuyos resultados serán cruzados entre sí.	En proceso	\$ 460.369.630
Régimen de Protección a Usuarios	Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet, televisión y postal; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.	En proceso	\$ 404.733.980
Acceso A los servicios TIC estratos 1 y 2 Fase II	Elaborar un análisis de barreras de acceso tanto de oferta como de la demanda en la prestación de servicios TIC, especialmente, de internet y televisión que permitan diagnosticar posibles medidas regulatorias focalizadas y de esta manera, encaminar los esfuerzos regulatorios hacia recomendaciones de	En proceso	\$ 75.166.920

	política por parte de la CRC que permitan a los ciudadanos integrarse y potencializar las herramientas de las TIC en Colombia.		
Sector postal e inclusión financiera	Realizar el análisis de la evolución de los Servicios Postales de Pago y su incidencia en términos de inclusión financiera en el país y a su vez determinar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan la expansión de la prestación de servicios financieros de acuerdo con su naturaleza postal y conforme al marco reglamentario aplicable, fortaleciendo de esta manera los esquemas de inclusión financiera, a través de la transferencia de fondos de manera segura, confiable y accesible, traduciéndose todo ello en mayores oportunidades de desarrollo y progreso social.	En proceso	\$ 103.632.172
Aplicabilidad disposiciones regulatorias de carácter particular y concreto	Expedir un acto administrativo de carácter general que fije claramente el procedimiento a seguir en las diversas actuaciones de carácter particular y concreto que adelanta la CRC en el ejercicio de su función regulatoria.	En proceso	\$ 9.855.079
Condiciones de acceso a redes de fibra óptica	Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso, uso e interconexión y remuneración orientada a costos eficientes de la infraestructura asociada al PNFO, y en caso de identificar eventuales restricciones en la materia, generar las medidas regulatorias que se estimen necesarias dentro del marco de las facultades regulatorias que detenta esta Comisión y haciendo observancia de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de fomento firmado entre la Unión Temporal Fibra Óptica Colombia (Play Telecomunicaciones S.A. de CV y TV AZTECA S.A.B. de CV) y el Gobierno Nacional.	En proceso	\$ 19.494.738
Interconexión de internet IXP	Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico IXP nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir relacionadas con la calidad del servicio que prestan y la necesidad potencial de regular la interconexión a dichos puntos.	En proceso	\$ 25.902.663

Administración de recursos de identificación TDT	de Definir las condiciones de administración de los recursos de identificación asociados a las redes y servicios de TDT en Colombia.	Ejecutado	\$ 25.610.157
Revisión Integral del régimen de calidad	El objetivo general de este proyecto consiste en actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas antes identificadas. En el marco de lo anterior, se prevé analizar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, buscando contemplar dentro del mismo modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, con el fin de identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad en dichos servicios.	En proceso	\$ 332.945.165
Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión	Preservar la libertad de elegir para los consumidores y reducir las cargas innecesarias para la industria y los consumidores.	En proceso	\$ 41.687.220
Portal de Usuarios	La Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo su misión institucional de promover la libre y leal competencia, y la inversión en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y proteger sus derechos, trabaja en el desarrollo de un portal web a través del cual los usuarios podrán acceder a información básica sobre trámites de peticiones, quejas y recursos, homologación de terminales de usuario, derechos de los usuarios, proyectos regulatorios, calidad de los servicios y a las aplicaciones web de comparación de tarifas y de presentación de PQR ante los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. El propósito de las mencionadas herramientas es contribuir a la toma de decisiones libres y transparentes por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y propender por un adecuado ejercicio de sus derechos.	En proceso	\$ 345.740.931
Revisión de esquemas de medición de condiciones	Revisar las condiciones metodológicas de cálculo y medición de los indicadores de calidad de servicios	Ejecutado	\$ 88.354.358

de calidad de servicios móviles.	móviles vigentes en el régimen de calidad contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011, para de esta forma identificar la necesidad de su modificación y la pertinencia y viabilidad de incorporar una metodología complementaria que contribuya a disponer de una visión más cercana respecto de las condiciones de calidad desde la perspectiva del usuario.	
Revisión Clausulas de Permanencia mínima fase II	Revisión de las condiciones bajo las cuales en la actualidad los proveedores de servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo están haciendo uso de la cláusula de permanencia mínima en los contratos para la provisión de estos servicios, con el fin de determinar el impacto (positivo o negativo) de la aplicación de estas en el grado de competencia de los mercados analizados y en el bienestar de los usuarios de estos servicios y, de ser necesario, implementar las medidas regulatorias a que haya lugar, de acuerdo con los resultados del estudio.	En proceso \$ 384.001.740
Revisión de las condiciones de acceso al servicio de larga distancia. Multiacceso y prescripción.	Revisar las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia, nacional e internacional, con el fin de asegurar que los usuarios, en especial los del servicio de telefonía móvil en modalidad prepago, puedan elegir al proveedor del servicio de larga distancia, así como también garantizar que los proveedores cuenten con las mismas condiciones de marcación para el acceso a sus servicios. Acorde con la Agenda Regulatoria del año 2013, el objetivo general del proyecto consiste en reanudar las actividades de implementación de la prescripción que fueran suspendidas mediante la Resolución CRT 2108 de 2009, con miras a garantizar a los usuarios el derecho acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia a través de los sistemas de multiacceso y prescripción y en consecuencia, la paridad del discado en las comunicaciones de larga distancia en el país.	En proceso \$ 74.156.404
Marco regulatorio integral para OMV y otras operaciones mayoristas	Revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y por ende la competencia en los mercados de comunicaciones	En proceso \$ 100.425.208

	móviles.		
Portabilidad Fija	Establecer las medidas regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en Colombia, con previa verificación de su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de acuerdo con las actuales condiciones del mercado y la normatividad vigente.	En proceso	\$ 534.999.352
Compilación y actualización normativa	Compilar y actualizar en un solo cuerpo normativo la totalidad de las resoluciones generales que se encuentran vigentes, realizando el análisis jurídico pertinente de aquellas disposiciones regulatorias que no se encuentran vigentes debido a la derogación de las normas legales que sirvieron de fundamento para su expedición.	En proceso	\$ 27.273.163
Modificación al Reglamento Técnico para redes internas de telecomunicaciones RITEL	A partir de las observaciones recibidas en el proceso de socialización del RITEL, analizar los aspectos susceptibles de revisión aplicables dicho reglamento, con el fin de determinar si es necesaria su modificación e implementar la misma.	En proceso	\$ 34.816.525
Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC y TV	Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis deberá involucrar adicionalmente los elementos activos de la red.	En proceso	\$ 913.052.122
Revisión de Mercados Relevantes	Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a internet en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica. Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet móvil por suscripción, Internet móvil por demanda, Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de	En proceso	\$ 64.371.654

	intervención regulatoria.		
Monitoreo mercado de datos y acceso a Internet	Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la Resolución 3510 de 2011 y analizar dicha información para realizar el monitoreo del mercado de datos y acceso a internet en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.	En proceso	\$ 14.780.359
Régimen Reporte de información	Revisar y actualizar los regímenes de reporte de información establecidos por la Comisión, mediante un proceso de diagnóstico de los datos y definición de criterios para la validación de los mismos al momento de realizar los reportes, en concordancia con las necesidades reales de información del regulador y la capacidad que tengan los operadores para la entrega de la misma.	En proceso	\$ 227.137.954
Actualización de regulación para venta de equipos terminales móviles	Actualizar y revisar las condiciones y reglas que conforman el trámite de autorización para la venta al público de equipos terminales móviles previsto en la Resolución CRC 3530 de 2012, para obtener la autorización para la venta de equipos terminales móviles, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo que haya lugar, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo dispuesto en el Decreto 19 de 2012. Así como, aprovechar la oportunidad para introducir mejoras que puedan surgir en el proceso de revisión de la mencionada regulación en coordinación con otras entidades relacionadas con la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles	En proceso	\$ 46.367.474
Análisis e Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar por la CRC en materia de Ciberseguridad	Determinar la pertinencia de adoptar medidas regulatorias adicionales a las vigentes en temas de Ciberseguridad, con base en la revisión de los últimos desarrollos en la materia a nivel nacional e internacional, y plantear posibles líneas de acción que adoptará la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de las funciones que le han sido otorgadas mediante la Ley 1341 de 2009 para apoyar las estrategias y políticas adoptadas en materia de Ciberseguridad en el Colombia.	En proceso	\$ 16.365.867

Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones.	Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión – (CNTV), un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.	En proceso	\$ 188.404.633
Análisis de mercado de las comunicaciones fijo-móvil	Estudiar las condiciones del mercado de las llamadas originadas en las redes fijas y terminadas en las redes móviles a partir del análisis de caracterización de la oferta y la demanda del mismo y analizar si es necesario realizar ajustes a la regulación actual.	En proceso	\$ 7.594.809

8. EJECUCIONES PRESUPUESTALES

Ejecución de Ingresos 2012

Obtención recursos presupuestales 2012: Mediante la Resolución CRC 3151 de 2011 del 1 noviembre 2011, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2012, en el 0.0993%, la cual debían pagar las empresas sometidas a regulación.

De la contribución causada para el año 2012, por la suma de \$20.872 millones, se recaudó la el valor de \$20.795 millones, por concepto de capital, por intereses de mora se causaron \$71 millones, con un recaudo \$36 millones, el recaudado total de la contribución del año 2012 representa el 99.63%, quedando pendiente de recaudo la suma de \$78 millones, por concepto de capital y por intereses \$17 millones, por concepto de sanción \$37 millones. El total de la cartera por concepto de contribución, intereses y sanción de la vigencia 2012 asciende a la suma de \$152 millones. Es importante destacar la cultura de pago por parte de los operadores.

Presupuesto de Ingresos

Concepto	Apropiación	Recaudo	Cartera	%	% Participación Ingresos
----------	-------------	---------	---------	---	--------------------------------

Acta de informe de gestión CPM	Página 93 de 102			
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2	
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014				

Contribución Vigencia 2012	20.873	20.795	78	99,63%	95,78%
Cartera Antigua	354	316	38	89,27%	1,46%
Intereses Mora contribución 2012	40	23	17	57,70%	0,11%
Intereses mora contribución cartera ant.	32	13	19	40,63%	0,06%
Rendimientos financieros		543			2,50%
Fotocopias		0,15			0,00%
Total Ingresos		21.690	152		100%

Presupuesto de Ingresos 2012

Ejecución de Gastos – Presupuesto 2012: La CRC, como Unidad Administrativa Especial, se rige en materia presupuestal por lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación. El presupuesto de la CRC se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desde el año 1995.

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2012 fue de 95%, el presupuesto total ascendió a la suma de \$18.790,6 millones frente a una apropiación de \$17.549,2 millones con respecto al año anterior. Los gastos de funcionamiento ascendieron a la suma de \$8.172,6 millones, registrando una ejecución de \$7.413 millones que representa el 91%, en cuanto al presupuesto de inversión ascendió a la suma de \$10.618 millones, registrando un ejecución de \$10.440 millones que representa el 98%, considerada muy satisfactoria.

Concepto	Apropiación Millones de \$	Ejecución	% Ejecución
Funcionamiento	8.172	7.413	90,71%
Gastos de Personal	6.353	6.159	96,95%
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	6.238	6.048	96,95%
Servicios personales indirectos	115	111	96,52%
Gastos Generales	1.371	1.226	89,42%
Impuestos y multas	18	14	77,78%
Adquisición de bienes y servicios	1.353	1.212	89,58%
Transferencias	448	28	6,25%
Inversión	10.618	10.441	98,33%
Asesoría, investigación, consultoría, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatoria para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones.	5.958	5.802	97,38%
Actualización Servicios procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones	660	639	96,82%
Compra, adecuación y dotación de sede	4.000	4.000	100,00%
TOTAL	18.790	17.854	95,02%

Presupuesto 2012 – Ejecución de Gastos

La Entidad contó para el año 2012 con un presupuesto inicial de Gastos por la suma de \$18.790,6 millones, sin previo concepto se tiene un presupuesto libre de ejecución por la suma de \$18.326 millones de pesos.

La Ejecución presupuestal de Gastos al 31 de diciembre de 2012 fue del 97%, Por Gastos de Funcionamiento se cuenta con una apropiación de \$7.708,5 millones con una ejecución a la fecha del 96%, esto es la suma de \$7.413 y por Gastos de Inversión la apropiación es de \$10.618 millones, con una ejecución del 98%, que corresponde a la suma de \$ 10.440 millones, quedando un saldo de apropiación por ejecutar para los meses de nov y diciembre por la suma de \$178 millones.

De igual manera se realizó la Gestión de la solicitud de la autorización del cupo para comprometer vigencias futuras por la suma de \$1.419 millones de pesos, de conformidad con el con el principio de planeación incorporado al tema presupuestal, y con el fin de garantizar el efectivo cumplimiento de su función regulatoria, a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto garantizando la continuidad de sus actividades permanentes.

Ejecución de Ingresos 2013

Obtención recursos presupuestales 2013

Mediante la Resolución CRC 4038 de 2012 de 24 diciembre de 2012, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2013, en el 0.0590%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación. De la contribución causada para el año 2013, por la suma de \$15.401 millones, se recaudó el valor \$15.361 millones, por concepto de capital, el recaudado total de la contribución del año 2013 representa el 99.74%, quedando pendiente de recaudo la suma de \$40 millones; por intereses de mora se causaron \$32,4 millones, con un recaudo \$22,5 millones; quedando pendiente de recaudo \$9,9 millones y por concepto de sanción se causó \$118 millones con un recaudo de \$102 millones, pendiente de recaudo \$15,6 millones. El total de la cartera de la vigencia 2013, por concepto de contribución, intereses y sanción asciende a la suma de \$65,4 millones. Es importante destacar la cultura de pago por parte de los operadores. En el SIIIF se encuentra registrados como ingresos por contribución \$76 millones que corresponden a saldos a favor de los operadores.

Acta de informe de gestión CPM		Página 95 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

La cartera antigua de los años anteriores 2010, 2011 y 2012 a 31 de diciembre del año 2013 asciende a la suma de \$ 114,8 millones y durante la vigencia 2013 se recaudó por concepto de capital, intereses y sanción la suma de \$170,5 millones de pesos.

Presupuesto de Ingresos

Concepto	Recaudo	% Participación Ingresos
Contribución Vig. 2013 y cartera Antig.	15.509	94,8%
Intereses Mora contribución	50	0,3%
Sanciones de extemporaneidad	175	1,1%
Rendimientos financieros	627	3,8%
Fotocopias	0,77	0,0%
Total Ingresos		100%

Presupuesto de Ingresos 2013

Ejecución de Gastos – Presupuesto 2013: La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2013 fue de 89,5%, el presupuesto total ascendió a la suma de \$16.812,4 millones, frente a una apropiación por la suma de \$18.791 millones. Los gastos de funcionamiento ascendieron a la suma de \$8.608,4 millones, registrando una ejecución de \$7.500 millones, que representa el 87,2%, en cuanto al presupuesto de inversión ascendió a la suma de \$8.250 millones, registrando un ejecución de \$7.616 millones que representa el 92,3%.

La ejecución no cumplió con la meta esperada en razón a que durante la vigencia se realizó la reestructuración de la planta durante el mes de diciembre y se habían apropiado recursos para los meses de octubre noviembre y diciembre. De otra parte, la ejecución en el rubro de gastos generales alcanzó el 71%, toda vez que se habían apropiado recursos por la suma de \$300 millones de pesos para realizar el concurso de los cargos provisionales de la planta, de acuerdo con la solicitud de la Función Pública y al cierre de la vigencia, en razón a actividades programadas por parte de la CNSC, no se realizó dicho convenio.

Durante la vigencia 2013 se constituyeron reservas presupuestales por la suma de \$148,9 millones y cuentas por pagar por la suma de \$1.982,2 millones de pesos.

EJECUCIÓN PESUPUESTAL 2013

Acta de informe de gestión CPM		Página 96 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	8.552.400.000	7.453.609.896	87%
GASTOS DE PERSONAL	7.412.788.000	6.646.240.154	90%
SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NÓMINA	5.607.707.000	5.038.471.966	90%
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	114.700.000	102.153.999	89%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO	1.690.381.000	1.505.614.189	89%
GASTOS GENERALES	1.111.612.000	784.046.779	71%
IMPUESTOS Y MULTAS	23.700.000	23.633.200	100%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1.087.912.000	760.413.579	70%
TRANSFERENCIAS	28.000.000	23.322.963	83%
CUOTA DE AUDITAJE CONTRA NAL PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES - PREVIO CONCEPTO DGPPN	-	-	83%
INVERSIÓN	8.250.000.000	7.615.816.479	92%
ASESORÍA INVESTIGACIÓN, CONSULTORÍAS, DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TEMAS JURÍDICOS, ECONÓMICOS Y TÉCNICOS PARA LOGAR UN MARCO REGULATORIO PARA LA CONVERGENCIA DE LOS SERVICIOS DE TELECOM REGION NACIONAL	7.370.000.000	6.806.226.094	92%
ASISTENCIA TÉCNICA, DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	880.000.000	809.590.385	92%
TOTAL	16.802.400.000	15.069.426.375	89,7%

Presupuesto 2013 – Ejecución de Gastos

Ejecución de Ingresos 2014

Obtención recursos presupuestales 2014

Mediante la Resolución CRC 4388 de 2013 del 18 de diciembre de 2013, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2014, en el 0.0685%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación. De la contribución causada para el año 2014, por la suma de \$18.793 millones, se ha recaudado a 30 septiembre de 2014, la suma de \$18.203,4 millones, por concepto de contribución lo

cual representa el 97%. Por intereses y sanciones, se ha recaudado a la fecha, la suma de \$ 16,191 millones.

Ejecución de Gastos – Presupuesto 2014: El presupuesto para la vigencia 2014 es de \$21.244 millones, lo comprometido, a 30 de septiembre corresponde al 68%. Los gastos de funcionamiento ascendieron a la suma de \$11.594,1 millones, lo comprometido a 30 de septiembre corresponde a \$6.862 millones, que representa el 59%, en cuanto al presupuesto de inversión ascendió a la suma de \$9.650 millones, lo comprometido a 30 de septiembre corresponde a \$7.612 millones, que representa el 79%.

Gestión de Cartera:

El total de la cartera de la CRC correspondiente a los años 2010, 2011, 2012 y 2013 asciende a la suma de \$266,8 millones, por capital la suma de \$154,9 por intereses moratorios \$70 y por sanción la suma de \$41,8 millones.

Vigencia	Capital	Interés	Sanción	Total
Año 2009	\$ 0			
Año 2010	\$ 175.000	\$ 176.000	\$ 536.000	\$ 887.000
Año 2011	\$ 15.485.200	\$ 11.100.300	\$ 1.370.000	\$ 27.955.500
Año 2012	\$ 99.221.065	\$ 48.919.514	\$ 24.429.368	\$ 172.955.500
Año 2013	\$ 40.098.659	\$ 9.851.520	\$ 15.519.366	\$ 65.469.546
Total	\$ 154.979.923	\$ 70.047.333	\$ 41.854.734	\$ 266.881.991

Valor Cartera Contribución 2013

En lo que va corrido del 2014, el recaudo de cartera ha sido así: Intereses mora \$ 73.698.308, sanciones \$ 147.470.491.

La CRC ha venido realizando acciones de cobro persuasivo con los diferentes regulados, es así como en lo corrido de 2014 ha enviado más de 500 comunicaciones a aquellos operadores que no se encuentran registrados en el SIUST, pero si cuentan con registro TIC, lo que ha permitido obtener mayores recaudos.

Comités de Sostenibilidad y conciliación: En los últimos años, la Entidad ha venido implementando con éxito el Comité de Sostenibilidad Contable, la realización permanente de dicho

comité ha permitido realizar un continuo seguimiento a temas tan importantes como el recaudo de cartera, y los cobros persuasivos y coactivos.

Igualmente, la realización dos veces al mes de los Comités de Conciliación, ha permitido que la entidad esté al día en el seguimiento a los procesos judiciales que se adelantan en su contra y de aquellos en que la Comisión es parte. Este seguimiento oportuno y toma de decisiones respecto a los procesos judiciales, le ha permitido a la CRC estar al día en el tema de su defensa judicial y presentar oportunamente escritos de defensa e intervención ante las diversas instancias judiciales.

9. CONTRATACIÓN

En el cuadro adjunto - Anexo No. 1 se detallan los contratos suscritos desde noviembre de 2012 hasta el 22 de octubre de 2014, indicando el número del contrato, el nombre del contratista, las fechas de suscripción y terminación, las modificaciones realizadas al contrato y el estado actual del mismo.

10. REGLAMENTOS Y MANUALES

Denominación del procedimiento	Descripción	Mecanismo de adopción y vigencia	Nº. de Acto Administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
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	033	24 de enero de 2014
Establecimiento de los Grupos de trabajo permanentes de la CRC	Establecimiento del propósito y las funciones de los diferentes grupos de trabajo de la entidad.	Resolución Interna	094	08 de abril de 2013
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad	Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 22	01 de julio de 2014
Manual de Procedimientos	Recopila los procedimientos que se deben seguir para realizar las actividades previstas	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0	28 de marzo de 2014

	de tal manera que sean desarrolladas, minimizando la posibilidad de errores al unificar los criterios y la forma de ejecutar dentro de los procesos de la CRC.			
Manual de Administración de Riesgos	Con el manual de administración del riesgo, la CRC busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, así como contar con una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de los diferentes riesgos identificados en la entidad, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0	28 de marzo de 2014
Manual de Contratación	Este manual se convierte en una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia del proceso de contratación, y el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad entre otros, así como del deber de selección objetiva y los demás propios de la función administrativa, ya que junto con las instrucciones de trabajo, se implementan los procedimientos a seguir dentro del proceso de contratación de la Entidad, definiendo con detalle las acciones a ser adelantadas por todos los responsables del proceso, obteniendo con ello claridad y uniformidad en el mismo.	Resolución Interna 028 de 2014	Versión 1	23 de enero de 2014
Manual de Supervisión	Describe las condiciones de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión de los contratos celebrados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.	Documento del Proceso de Contratación	Versión 3	13 de julio de 2012
Reglamento Interno de la CRC	Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-	Resolución	2242	1 de diciembre de 2009
Modificación al Reglamento Interno	Por la cual se modifican los artículos 8, 15, 17, 18, 19 y 21 de la Resolución CRC 2242	Resolución	3002	4 de febrero de 2011

de la CRC.	de 2009 por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-			
Manual Plantillas Imagen corporativa	Presenta los formatos de carta, circular, documento, presentación	Correo electrónico - Coordinador Relaciones Internacionales y comunicaciones	N/A	21/07/2014
Manual OnBase	Manual del Usuario del Sistema de Información Documental –OnBase	Correo electrónico - Coordinador Planeación	N/A	02/01/2012
Manual del Inversiones	Define los procedimientos, criterios y prácticas relacionadas con la inversión de los recursos de la Entidad.	Correo electrónico - Coordinador Planeación	N/A	14/12/2009

11. CONCEPTO GENERAL

Durante el período comprendido entre el 29 de octubre de 2012 y el 29 de octubre de 2014, de la situación administrativa de la CRC se puede destacar y resumir en lo siguiente:

- Se logró un aumento de la planta de personal, de acuerdo al Decreto 1770 de 2013, pasando a estar conformada por 81 cargos así: 3 expertos comisionados, 31 asesores, 36 profesionales, 4 técnicos administrativos, 3 secretarios ejecutivos y 4 conductores.

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010	PLANTA DCTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013
	Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3	3
NIVEL ASESOR	24	31
NIVEL PROFESIONAL	30	36
NIVEL TECNICO	3	4
NIVEL ASISTENCIAL	6	7
TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS	66	81

- Se establecieron, mediante acto administrativo, y se están ejecutando tanto el Plan Institucional de Capacitación y Plan Anual de Bienestar e Incentivos.
- Se continuó con los incentivos de los horarios flexibles, jornada especial para madres con hijos menores de 12 años (los martes y viernes, con horario entre las 7AM y las 3:30 PM, con media hora para almorzar), horario especial dos viernes al mes (con horario de 7 AM a 3:30

PM, con media hora para almorzar), dentro del marco de nuevos esquemas de trabajo como empresa familiarmente responsable.

- Se siguen adelantando los trámites ante la Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC para la realización de la convocatoria de aquellos cargos de carrera administrativa que están provistos mediante nombramientos provisionales.
- Se ha contado en cada una de las vigencias con los recursos económicos suficientes para la realización de las actividades de la CRC, así mismo, se han tramitado y aprobado vigencias futuras lo que ha permitido garantizar la continuidad de los servicios de la entidad.
- Se optimizó en el SIUST el módulo para el recaudo y pago de la contribución, lo que permite reducir los tiempos tanto para los operadores como para los funcionarios de la entidad en la ejecución de esta actividad.

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Cédula de Ciudadanía 79.941.943 de Bogotá

Acta de informe de gestión CPM		Página 102 de 102	
Coordinadores / Lizette Garay Pardo	Actualizado:31/10/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			