

INFORME DE GESTIÓN 2023

Febrero de 2024

— www.crcom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN.....	8
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA	8
1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	8
1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CRC	8
1.3. PLAN ESTRATÉGICO 2021 – 2025	9
2. GESTIÓN MISIONAL	11
2.1. AGENDA REGULATORIA11	11
2.1.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias	11
2.1.2. Mercados y competencia	19
2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria	32
2.1.4. Gestión de Grupos de Valor	38
2.1.5. Fortalecimiento Institucional	40
2.2. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES 41	41
2.2.1. Comunicación externa, interna y digital	41
2.2.2. Atención a Consultas, Solicitudes y Trámites	45
2.2.3. Gestión Internacional y Nacional	51
2.2.4. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones	53
2.2.5. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.	55
2.2.6. Aprobación de Ofertas Básica de Interconexión	55
2.2.7. Defensa Judicial	55
2.2.8. Gestión del Conocimiento y la Innovación	58
2.2.9. Gestión de los datos de los sectores regulados	62
3. GESTIÓN TRANSVERSAL.....	65
3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN 65	65
3.1.1. Gobierno Digital	66
3.1.2. Seguridad Digital	67
3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica	67
3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información	68
3.1.5. Logros	74
3.2. GESTIÓN ORGANIZACIONAL 75	75
3.2.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	75
3.2.2. Atención de la Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2022.	76
3.2.3. Planta de Personal	76
3.2.4. Fortalecimiento de la Infraestructura física de la CRC.....	79
3.2.5. Situación de los recursos	79
3.2.6. Contratación	87
3.2.7. Austeridad en el Gasto	89

3.2.8. Reglamentos y manuales.....	89
ANEXOS.....	90

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 118
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022		

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control	56
Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial	57
Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido	57
Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos	63
Gráfica 5. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2023	65
Gráfica 6. Índice de Gobierno Digital	66
Gráfica 7. Arquitectura de Despliegue Solución de Software Ley 2300 – RNE	73
Gráfica 8. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Crecimiento de usuarios en redes sociales	43
Tabla 2. Tiempo Medio de Respuesta de Enero a Diciembre de 2023	48
Tabla 3. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites.....	49
Tabla 4. Total de recursos publicados en Postdata según tipo	63
Tabla 5. Resultados Plan de Acción CRC 2023.....	76
Tabla 6. Planta de personal de la CRC	77
Tabla 7. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2023	77
Tabla 8. Presupuesto apropiado 2023.....	80
Tabla 9. Desagregación presupuestal 2023.....	80
Tabla 10. Ejecución presupuestal 2023.....	82
Tabla 11. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2023.....	83
Tabla 12. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2023.....	84
Tabla 13. Distribución de recursos por modalidad de contratación.....	88

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Porcentaje de proyectos por pilar estratégico	6
Imagen 2. Plan Estratégico CRC.....	10
Imagen 3. Piezas Audiovisuales	43
Imagen 4. Piezas gráficas	44
Imagen 5. Aulas de innovación 2023	59
Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2022.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión.....	90
Anexo 2. Eventos virtuales realizados por la CRC	92
Anexo 3. Actividad legislativa CRC.....	94
Anexo 4. Actos Administrativos de Solución de Controversias 2023	95

Anexo 5. Actos Administrativos de autorización de desconexiones 2023	98
Anexo 6. Duración actuaciones administrativas por nivel de dificultad	101
Anexo 7. Actos administrativos expedidos en materia de despliegue de infraestructura de comunicaciones	103
Anexo 8. Actos administrativos para la aprobación de OBI.....	108
Anexo 9. Listado de Procesos Judiciales vigentes a 31 de diciembre de 2023	109
Anexo 10. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2023	113

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 118
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022		

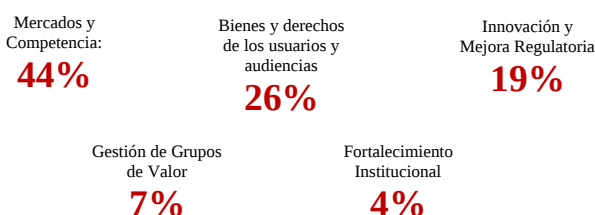
INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC como Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal y con personería jurídica y que forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; presenta a continuación su informe de gestión 2023, el cual contiene las actividades y logros alcanzados durante la vigencia, en cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley¹, de acuerdo con la cual es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad; de las redes y servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

El presente informe se encuentra dividido en tres apartados: i. Gestión Estratégica; ii. Gestión Misional y; iii. Gestión Transversal. El primer capítulo "*Gestión Estratégica*" fue construido de acuerdo con los avances obtenidos en el Plan de Acción de la CRC para el 2023, herramienta que compila las acciones y metas para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misionalidad de la Entidad, en el marco de lo establecido en el Decreto 612 de 2018, así como los resultados del Plan Estratégico Institucional vigente.

El segundo capítulo "*Gestión Misional*" comprende el desarrollo de 27 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades adelantados en el marco de la Agenda Regulatoria 2023 – 2024², distribuidos en los pilares estratégicos de la CRC de la siguiente manera:

Imagen 1. Porcentaje de proyectos por pilar estratégico



Fuente: CRC, Elaboración Propia

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

² La Agenda Regulatoria materializa la planificación a mediano plazo de las políticas, proyectos y actividades que la Comisión aborda en una vigencia fiscal, la misma se construye de forma participativa con los sectores regulados y la ciudadanía, quienes pueden identificar iniciativas de su interés y realizar sus contribuciones a dicho portafolio de proyectos y actividades. Es por este carácter participativo que la Agenda de la CRC, es un instrumento de planificación sectorial y uno de los pilares de la mejora regulatoria en la Entidad.

Es de mencionar, que las actividades reportadas corresponden tanto a las iniciativas desarrolladas en el sector de comunicaciones, bajo la gestión y seguimiento de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como a las desarrolladas para el sector de contenidos audiovisuales, bajo la gestión y seguimiento de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, las cuales se reunieron de manera periódica durante la vigencia en revisión, para dar curso a los diferentes temas tratados, de acuerdo con las competencias de cada una de estas.

El tercer capítulo del presente informe denominado “*Gestión transversal*” contempla las acciones administrativas y de fortalecimiento institucional, inherente a la administración pública en el cual se puede observar la administración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el estado de la planta de personal, las principales estadísticas de contratación, los resultados del sistema de contribuciones y el reporte de ejecución de recursos de la Entidad al cierre de la vigencia fiscal.

El presente informe se rinde, atendiendo los lineamientos de la Contraloría General de la República, y del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI, por lo que en los siguientes numerales se abordan las diferentes temáticas que reflejan la gestión de la CRC durante la vigencia 2023.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 118
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022		

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

Tal y como se enunció en la introducción, durante la vigencia 2023, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, adelantó diferentes actividades, diseñó instrumentos y construyó herramientas que permitieron cumplir con los objetivos estratégicos de la Entidad, desarrollando con éxito los proyectos e iniciativas propuestos en la Agenda Regulatoria, obteniendo resultados significativos en el plan de acción y alcanzando una ejecución del 96,6% de los recursos para el año fiscal. A continuación, se presentan los principales logros y avances obtenidos desde los tres ámbitos de gestión planteados por esta administración.

1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

1.1. Información General de la Entidad

1.1.1. Qué hace la CRC/quiénes somos

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

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

1.2. Planeación Estratégica de la CRC

Durante la vigencia 2023, la Comisión desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico Institucional definido para el período 2021-2025, el cual fue formulado en el año 2020 como parte de los ejercicios de planeación estratégica adelantados por la CRC y de acuerdo con su evolución al convertirse en el regulador único e independiente del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el cual se encuentra soportado en 5 pilares estratégicos a saber:

- **Bienestar y derechos de usuarios y audiencias:** empoderar a los usuarios y las audiencias, a través de herramientas que les permitan ejercer sus derechos de forma adecuada y, mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones en Colombia, de forma que todos puedan aprovechar los beneficios de la era digital, garantizando el pluralismo e imparcialidad informativa en el sector audiovisual en Colombia.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 8 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- **Mercado y competencia:** fomentar la competitividad de los mercados de servicios de comunicaciones a través de políticas regulatorias que promuevan la inversión, la oferta de servicios y el despliegue de infraestructura, promoviendo que el marco regulatorio refleje las realidades del mercado y promueva la competencia, la inversión y la reducción de barreras de entrada.
- **Innovación y mejora regulatoria:** priorizar de manera transversal en el desarrollo de su política regulatoria la aplicación de los criterios de mejora normativa, así como la aplicación de un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación sectorial, así como consolidar el marco de gobernanza de datos y la toma de decisiones basada en evidencia a través de sus actividades y proyectos.
- **Gestión de grupos de valor:** fortalecer el posicionamiento como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, a través de la caracterización de todos los agentes y grupos de valor involucrados y la mejora en sus procesos de comunicación, participación e interacción con cada uno de ellos.
- **Fortalecimiento institucional:** desarrollar capacidades internas que permitan a la Entidad modernizar y agilizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones, así como digitalizar y simplificar las interacciones y trámites de los grupos de valor ante la Comisión.

1.3. Plan Estratégico 2021 – 2025

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

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 9 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Imagen 2. Plan Estratégico CRC



Fuente: CRC, Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

1.3.1. Misión

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

1.3.2. Visión

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

1.3.3. Propósito Superior

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

2. GESTIÓN MISIONAL

2.1. Agenda Regulatoria

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

La Agenda Regulatoria 2023 – 2024 incluyó 31 iniciativas – entre proyectos y estudios regulatorios – que se enmarcan en los cinco (5) pilares estratégicos de la Entidad y que se articulan con la política sectorial y la política pública así:

- (i) Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias (23%).
- (ii) Mercados y competencia (48%).
- (iii) Innovación y mejora regulatoria (19%).
- (iv) Gestión de grupos de valor (6%).
- (v) Fortalecimiento Institucional (3%).

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

2.1.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias

2.1.1.1. Actuaciones sancionatorias Televisión

Objetivo	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en la Ley 1978 de 2019, referentes a “vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente”.
Fecha de Inicio	Actividad Continua
Actividades /Logros	Se expidieron once (11) actos administrativos en total, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito en el marco de averiguaciones preliminares y resoluciones de decisión respecto de investigaciones administrativas formales.

Publicación	La información detallada sobre los actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales puede ser consultada en el Anexo 1 del presente documento.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/actuaciones-administrativas-sancionatorias-contenidos

2.1.1.2. Medición de calidad como dimensión de la competencia

Objetivo	Garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y la promoción de la competencia al contar con incentivos para la mejora de indicadores de disponibilidad del servicio y de la calidad en las comunicaciones y satisfacción de los usuarios. Conforme con lo anterior, la CRC cada año lleva a cabo la medición de calidad de la experiencia (objetiva) y la medición de percepción de calidad (subjetiva), y pone a disposición de los agentes interesados los resultados a través de su plataforma de datos Postdata (www.postdata.gov.co).
Fecha de Inicio	Enero de 2023 - Finalizado
Actividades /Logros	La medición de la calidad es una herramienta que permite hacer monitoreo para contar con un histórico de la evolución de los servicios de comunicaciones en el país, como insumo para el diseño de estrategias regulatorias que garanticen la prestación óptima de los servicios de comunicaciones y maximizar el bienestar social de los usuarios. En desarrollo de lo anterior, se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2022, con base en las encuestas desarrolladas en 19 ciudades del país, y se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e Internet, televisión por suscripción, televisión abierta y radiodifusión sonora. Igualmente, se realizó la medición del año 2023. Para el caso de las mediciones objetivas, se publicaron 2 reportes sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, con datos hasta junio de 2023, utilizando información proveniente de la plataforma Speedtest®, desarrollada por Ookla®. Adicionalmente, se publicó el Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo, el cual busca dar a conocer el comportamiento de las capitales de departamento del país que cuentan con las mejores condiciones en términos de calidad que experimenta el usuario en el servicio de Internet prestado a través de redes de acceso fijo.
Publicación	- Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2022 - Data Flash 2023-004 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario - Data Flash 2022-019 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario - Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo

Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2022 https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-004-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-019-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario https://www.postdata.gov.co/dashboard/indice-de-calidad-de-la-experiencia-para-internet-fijo
---------------	--

2.1.1.3. Revisión de las condiciones de la Portabilidad Numérica Móvil

Objetivo	1. Establecer criterios que permitan determinar el alcance de la causal de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil (PNM) asociada al fraude con el fin de dar claridad a los agentes involucrados en el proceso. 2. Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance.
Fecha de Inicio	Abril de 2022 – Finalizado
Actividades /Logros	Con la expedición de la medida regulatoria se busca facilitar el proceso de portación o cambio de operador actualizando las causales de rechazo y fortaleciendo mecanismos para reducir el fraude por suplantación de identidad. La Portabilidad Numérica Móvil es un mecanismo, definido por la CRC, que permite a los usuarios, desde el año 2011, cambiar de operador manteniendo su número de celular, cuantas veces quiera, para que pueda elegir la mejor oferta que se ajuste a sus necesidades. Como resultado de esta medida, desde su inicio y hasta junio de 2023, se han registrado más de 43,2 millones de operaciones de portación. Como lo indica la evaluación de impacto de la Resolución CRC 5929 de 2020, con la que se redujo el tiempo del trámite de 3 días a menos de 1 día hábil, esta mejora aceleró significativamente el número de solicitudes de portación, pasando de registrar 1,2 millones en el primer trimestre de 2020 a 3,7 millones en el primer trimestre de 2023, lo que representa un crecimiento del 208%. En primera instancia, al analizar las causales de los rechazos de las solicitudes de portación, se identificó que la más común es cuando los usuarios cuentan con obligaciones de pago vencidas o mora (83% del total de los rechazos de los operadores durante el primer trimestre de 2023), por lo que se consideró la modificación de dichas causales. Por lo tanto, dentro de las nuevas medidas se destaca la eliminación de la obligación de estar al día con los pagos para poder portarse, no obstante, la eliminación de dicha causal no libera al usuario de la responsabilidad de estar al día con sus obligaciones por lo que el operador podrá usar otros mecanismos de cobro.

	Conscientes de la importancia de continuar fortaleciendo la Portabilidad Numérica Móvil para promover la competencia y continuar garantizando el ejercicio del derecho a la libre elección que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia, y al evidenciar que, si bien el número total de portaciones está en aumento, el número de portaciones exitosas había disminuido de un 87% a un 48% entre 2020 y 2023, alcanzando 1,92 millones solicitudes rechazadas entre enero y marzo de este año, la CRC adelantó la revisión del proceso de portación para su simplificación, lo que dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023. Finalmente, lo relacionado con la revisión del Registro de Números Excluidos corresponderá a una segunda fase del presente proyecto regulatorio y su avance se consigna en la sección 2.1.2.8. Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE.
Publicación	- Documento soporte y proyecto de resolución. - Resolución CRC 7151 de 2023. - Documento de respuesta a comentarios.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8

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

Objetivo	Revisar y actualizar bajo el enfoque de simplificación normativa, y dentro del marco de competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, la regulación que garantiza la adecuada protección, promoción de los derechos y participación de niñas, niños y adolescentes en el servicio de televisión.
Fecha de Inicio	Abril de 2022 – En curso
Actividades /Logros	En este proyecto regulatorio, inicialmente denominado en la agenda regulatoria 2022 como “<i>Actualización de Medidas de protección a la niñez</i>”, durante el primer trimestre de 2023 se revisó y analizó la información obtenida de los ejercicios de psicología del consumidor llevados a cabo en el cuarto trimestre de 2022 en el marco del proyecto “<i>Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana</i>”; esto con el fin de ahondar en los niveles de comprensión y análisis que tienen los televidentes frente al marco normativo que garantiza su participación, la información que se les brinda y las medidas previstas para la protección y defensa de sus derechos. Con base en las conclusiones de dicho análisis, la Sesión de Contenidos Audiovisuales, en marzo de 2023 decidió que era propicio fusionar los dos proyectos en uno solo que llevara a cabo la revisión de las medidas de participación ciudadana y de protección a los televidentes, dentro de los que se encuentran los

	niños, niñas y adolescentes. De este modo, se integraron los temas y se ajustó el nombre del proyecto resultante a "<i>Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes</i>". El 5 de julio de 2023 se publicó la formulación del árbol del problema, a partir de cual se adelantó un ejercicio de recolección y análisis de información sobre la experiencia de consumo televisivo por parte de niñas, niños y adolescentes, mediante un método experimental y descriptivo en una muestra de 706 personas conformado por NNyA entre los 8 y los 17 años y por padres, madres y cuidadores de 7 ciudades del país, que caracterizó y analizó la experiencia de consumo televisivo. Posteriormente se publicaron y socializaron las alternativas regulatorias, en un amplio ejercicio de mesas técnicas que contaron con la participación de operadores del servicio de televisión abierta, públicos y privados, Asomédios y organizaciones de la sociedad civil. El 26 de diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria para comentarios del sector.
Publicación	- Documento de formulación del problema. - Documento de alternativas regulatorias.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1

2.1.1.5. Implementación de medición de calidad con el método Crowdsourcing

Objetivo	Promover la adopción oportuna de las disposiciones de la Res. CRC 6890 de 2022, para beneficio de los usuarios y la mejora de la calidad de los servicios móviles.
Fecha de Inicio	Septiembre de 2022 - Finalizado
Actividades / Logros	A partir de la adopción del marco regulatorio de calidad que introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing, se desarrollaron actividades enfocadas en articular a los PRSTM para que dicha medición fuera habilitada a partir de abril de 2023 a nivel nacional. Las principales actividades incluyeron: • 8 sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Crowdsourcing - CTSC para acompañamiento en el proceso de identificación de necesidades técnicas y operativas para dar cumplimiento a las disposiciones. • Seguimiento al proceso de pruebas y puesta en marcha de la plataforma de crowdsourcing • Divulgación a usuarios sobre uso de la app de medición • Requerimientos de información y análisis de dicha información. • Expedición de la Circular 152, relativa a la Definición de campos objeto de acceso, uso y consulta por parte de la CRC en la base de datos sin procesar y

	procesadas (con y sin exclusiones) de la plataforma de medición de calidad de datos móviles con el método Crowdsourcing.
Publicación	Circular 152 de 2023
Enlace	https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/Circular-152-de-2023.pdf

2.1.1.6. Estudio sobre Apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación.

Objetivo	Determinar, mediante un estudio de corte cualitativo, las dinámicas de apropiación de los contenidos audiovisuales emitidos por la televisión abierta colombiana, para cuatro poblaciones caracterizadas por la CRC: i) población sexualmente diversa; ii) personas con discapacidad; iii) personas del campo y la cultura rural; iv) y niñas, niños y adolescentes.
Fecha de Inicio	Febrero de 2023 – Finalizado
Actividades /Logros	Este estudio responde al trabajo adelantando desde la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales para el fomento e impulso del pluralismo informativo, en los que se caracterizan las formas como los colombianos consumen y apropian contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios, y la influencia que estos tienen sobre la población priorizada, como para este estudio fue la sexualmente diversa, la población rural, la población en situación de discapacidad, así como en niños, niñas y adolescentes. Para el desarrollo de este análisis, la Comisión contó con el apoyo de la consultora Brandstrat BIC SAS, seleccionada mediante concurso de méritos para la ejecución de este estudio de corte cualitativo, que implicó la realización de 52 grupos focales y 86 entrevistas en profundidad en 22 ciudades del país. De acuerdo con el estudio, muchas personas no se sienten identificadas con las representaciones en la televisión colombiana, y se evidencia la presencia de estereotipos comunes asociados a las poblaciones objeto del estudio, lo que permite concluir que existe una brecha significativa entre cómo se ven a sí mismas y cómo son retratadas en los medios. El estudio también reafirma la demanda de diversos sectores, organizaciones y representantes de población con discapacidad auditiva por una mejora en los sistemas de acceso en los canales nacionales, similares a la oferta que tienen algunas plataformas digitales. La comprensión de la interacción de las audiencias con los contenidos audiovisuales permite a la CRC contar con insumos para identificar posibles actualizaciones normativas respecto de la garantía del pluralismo, la imparcialidad informativa y los derechos de los televidentes, como también, la promoción de la participación ciudadana en el servicio público de televisión. Este estudio también se configura

	en una herramienta para que los generadores y programadores de contenidos audiovisuales, así como la sociedad civil, tengan elementos basados en datos actualizados para tomar decisiones sectoriales o ciudadanas que fortalezcan su oferta y su conexión con la población colombiana. El estudio fue publicado el 21 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.
Publicación	Informe ejecutivo - Estudio de apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación. Informe final consultor - Estudio de apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación
Enlace	https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/Informe-Ejecutivo-Estudio-Apropiacion-Contenidos-Audiovisuales.pdf

2.1.1.7. Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad

Objetivo	Revisar las medidas para el acceso al servicio de televisión de la población con discapacidad auditiva, con el fin de determinar si se requiere actualización o modificación de la norma a fin de garantizar un acceso más efectivo al servicio público de televisión.
Fecha de Inicio	Febrero de 2023 – Finalizado
Actividades /Logros	En 2022 la CRC desarrolló el “<i>Estudio de medición del impacto de sistemas de acceso a la televisión abierta para personas con discapacidad auditiva</i>”, como insumo principal para la revisión regulatoria de la normatividad existente, compilada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016. Conforme con la Política de Mejora Regulatoria, la CRC elaboró, en abril de 2023, una consulta sobre la problemática asociada a la implementación y efectividad de los sistemas de acceso, en la que los principales grupos de valor (operadores de TV abierta y ciudadanía en su rol de televidentes) expresaron los posibles elementos de mejora y dificultades asociadas a la norma vigente. En junio, se publicó el documento de formulación del problema, con un diagnóstico de antecedentes y experiencias internacionales, las problemáticas técnicas asociadas y un análisis de orden normativo. Estos revelaron una posible insuficiencia de especificidad técnica en la reglamentación vigente sobre los sistemas que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión abierta. Tras la revisión de los comentarios allegados, durante los meses de septiembre y octubre se elaboró el documento de alternativas regulatorias el cual también tuvo una amplia discusión con gremios, academia, operadores del servicio de televisión, institucionalidad relacionada y sociedad civil, en particular representantes de la

	población sorda e hipoacúsica, lo que derivó en la publicación, en el mes de noviembre, de la propuesta regulatoria para comentarios de los interesados. Finalmente, el 29 de diciembre de 2023, la Sesión de Contenidos Audiovisuales expidió la Resolución 7276, mediante la cual la CRC estableció medidas que fortalecen el acceso de esta población a los contenidos televisivos, sin generar costos excesivos a los operadores ni limitar su capacidad de innovación, entre las que se destacan la adecuación del <i>closed caption</i> a estándares internacionales para una mejor lectura, la ampliación de inclusión de lengua de señas colombiana a contenido informativo por parte de operadores privados y la implementación de estrategias informativas y pedagógicas a cargo de la CRC que fortalezcan la accesibilidad y aumenten las competencias de la población con discapacidad auditiva, especialmente en temas de uso del <i>closed caption</i> y de conocimiento de la norma.
Publicación	- Documento soporte. - Resolución 7276 de 2023
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-39-7-1

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

Objetivo	Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance.
Fecha de Inicio	Agosto de 2023 – En curso
Actividades /Logros	En la modificación de Agenda Regulatoria CRC 2023-2024 publicada en agosto de 2023, la CRC identificó la necesidad de incluir la iniciativa “Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE”, lo anterior a partir de las necesidades de adaptar dicho registro a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 en la que se establece que <i>"El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses"</i>. En atención a lo anterior, y para atender el objetivo, la CRC publicó en noviembre de 2023 para comentarios de los grupos de valor la propuesta regulatoria de actualización del RNE, en la cual plantea la modificación de algunas disposiciones relacionadas con el ámbito de aplicación del registro como está concebido actualmente, dado que se deben ampliar los canales de contacto que serán excluidos, los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios y se modifican los anexos al contrato de servicios de comunicaciones, para las autorizaciones correspondientes a la Ley 2300 de 2023.

Publicación	- Documento soporte. - Proyecto de resolución.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19

2.1.2. Mercados y competencia

2.1.2.1. Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones

Objetivo	Reducir obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia a través de la identificación y evaluación de alternativas regulatorias en materia de compartición de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector de telecomunicaciones.
Fecha de Inicio	Enero de 2021 – Finalizado
Actividades /Logros	La medida diseñada por la Comisión facilita la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en Colombia a partir del uso de infraestructura de otros sectores, en línea con la "Estrategia de conectividad digital" prevista en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA", facilitando además la modernización de las redes, en particular de las redes móviles en tecnologías 4G y 5G. De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 7120, desde el 18 de abril de 2023 las nuevas infraestructuras elegibles para ser aprovechadas en el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones corresponden a las canalizaciones y el espacio en estaciones de sistemas de transporte masivo, los postes y canalizaciones de las carreteras, los postes de alumbrado público, los semáforos y los paraderos de sistemas de transporte, con lo que será posible conectar a más colombianos a lo largo y ancho del país. Como parte de este proyecto también se actualizaron las tarifas de arrendamiento por el uso de los postes y ductos de energía y de telecomunicaciones que sirven de soporte para la instalación de redes de telecomunicaciones, que ya habían sido objeto de una reducción inicial del 77% en 2020. Es importante recordar que las tarifas por apoyo en postes, ductos y torres de energía del sector de energía ya habían sido revisadas en 2020 por esta Comisión, con reducciones de hasta el 73% en los elementos más utilizados para el tendido de redes de telecomunicaciones. Complementariamente, la CRC definió condiciones para el retiro de elementos que no se estén utilizando en la infraestructura para controlar la saturación de las redes y la contaminación visual por la presencia de dichos elementos.

Publicación	- Resolución CRC 7120 de 2023. - Documento de respuesta a comentarios.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b

2.1.2.2. Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles

Objetivo	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios móviles minoristas con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla y realizar los análisis de competencia de estos mercados para determinar si son susceptibles de regulación ex ante. Todo ello con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1., 3.1.2.2. y 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Fecha de Inicio	Julio de 2023 – En curso
Actividades / Logros	Con base en la información obtenida del Estudio de Hábitos y Usos de los Servicios de Comunicaciones se realizó la estimación de las elasticidades de la demanda propias y cruzadas. Lo que permitió verificar la definición de los mercados “Voz Saliente Móvil”, “Internet Móvil” y “Servicios Móviles”. Se realizaron los análisis de competencia actual y competencia potencial del mercado “Servicios Móviles” del periodo enero de 2017 a diciembre de 2022, lo que permitió concluir que el mercado debe continuar siendo susceptible de regulación ex ante. El informe de la revisión de este mercado fue publicado el 18 de agosto de 2023. Posteriormente, se realizaron los análisis competencia actual y competencia potencial del mercado de los mercados “Voz Saliente Móvil” e “Internet Móvil” del periodo enero de 2020 a junio de 2023, lo que permitió concluir que ninguno de los dos mercados debe ser sujeto de regulación ex ante. Producto de ello, en diciembre de 2023, se publicó la propuesta regulatoria con la que se pretende excluir de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante al mercado “Voz Saliente Móvil”.
Publicación	- Documento: Revisión del mercado relevante “Servicios Móviles”. - Proyecto de resolución. - Documento soporte: Revisión de los mercados relevantes “voz saliente móvil” e “internet móvil”.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-3

2.1.2.3. Observatorio de Inversión en el sector TIC

Objetivo	Medición y monitoreo periódico del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las entidades públicas del orden nacional en infraestructura de
-----------------	--

	telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización.
Fecha de Inicio	Enero de 2023 - Finalizado
Actividades /Logros	Reportes periódicos mediante los cuales se facilita el acceso a información histórica de la inversión anual en telecomunicaciones, como un valioso insumo para la elaboración de estudios de seguimiento al sector que apoye la toma de decisiones regulatorias y de política pública que respondan a las necesidades de la industria y los usuarios. Estas publicaciones incluyen además la inversión en espectro radioeléctrico por parte de los proveedores de los servicios, así como la realizada por las entidades públicas del sector (MinTIC y RTVC) en la ampliación de cobertura, mantenimiento y mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Durante el año 2023 se desarrollaron actividades de recopilación de información, validación, mesas de trabajo con los operadores incluidos en la medición, y procesamiento y cálculo de los indicadores de inversión. Finalmente, el 19 de diciembre de 2023, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2022.
Publicación	- Micrositio del observatorio en Postdata - Data Flash 2023-025
Enlace	https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-025-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones

2.1.2.4. Análisis de los mercados de televisión

Objetivo	Realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas y mayoristas de televisión, así como una revisión del marco normativo vigente con el fin de determinar potenciales barreras y oportunidades regulatorias para la promoción de la competencia en dichos mercados.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022 – En curso
Actividades /Logros	De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025, el desarrollo de esta iniciativa se realizará en dos fases. En la primera se llevó a cabo la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, y en la segunda, se desarrollarán, según su pertinencia, los análisis de competencia de los mercados relacionados con el servicio de televisión que conlleven a establecer medidas regulatorias que promuevan la competencia, si a ello hay lugar. En ese orden de ideas, en octubre de 2022 se publicó el documento de formulación del estudio en el que se dan a conocer los antecedentes, objetivos y alcance del

	estudio, y se abrió el espacio para la recepción de los comentarios al mismo por parte del sector y la ciudadanía. Así mismo, entre el cuarto trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023 se adelantaron mesas de trabajo con diversos actores del sector, en las que se recabó información cualitativa para el desarrollo de las dos fases del estudio, la cual fue complementada mediante un requerimiento de información enviado a operadores de televisión abierta y cerrada. Finalmente, en diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria correspondiente a la Fase I, correspondiente a la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, así como del proyecto de resolución mediante el cual se propone modificar el Anexo 3.1 del Título ANEXOS TÍTULO III de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionando los mercados relevantes definidos en el documento antecitado.
Publicación	- Documento de estudio - Proyecto de Resolución
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9

2.1.2.5. Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador

Objetivo	Analizar la competencia en los mercados minoristas de acceso a Internet fijo y la definición y condiciones de competencia en el mayorista portador, con el fin de determinar si los mismos deben ser sujetos de regulación ex ante según lo dispuesto en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Fecha de Inicio	Octubre de 2021 - Finalizado
Actividades /Logros	La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adelantó la revisión de las condiciones de competencia de la conectividad entre los municipios del país, con el objetivo de apoyar la reducción de la brecha digital. Con el objetivo de promover la competencia en los mercados de servicios de comunicaciones en el país, la CRC adoptó disposiciones regulatorias relacionadas con el mercado portador del servicio de Internet fijo, a través del cual se realiza la transmisión de datos entre municipios del país. La implementación de esta decisión, la Comisión contribuye a los esfuerzos adelantados por el Gobierno Nacional para cerrar la brecha digital en el país, abordando los desafíos y particularidades de las regiones, propiciando condiciones para que los colombianos tengan acceso al servicio de Internet fijo con calidad, independientemente de su ubicación geográfica.

	La Comisión precisó que el servicio portador es esencial para la provisión de banda ancha y servicios digitales en todas las zonas de Colombia, y el mismo está compuesto por operadores que ofrecen capacidad de transporte de datos a través de tecnologías como fibra óptica, satélite o microondas, permitiendo de esta manera que los usuarios puedan acceder a Internet fijo en sus hogares y lugares de trabajo. Con la expedición de la Resolución 7156 de 2023, la CRC identificó 170 municipios del país con fallas de mercado asociadas al servicio portador, lo que permite una mayor focalización a futuro en estas zonas en materia de regulación y política pública para contribuir a mejorar la conectividad en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. Esta identificación permitirá en particular, en una segunda fase del proyecto, analizar de forma detallada la pertinencia de adoptar medidas regulatorias específicas para mitigar y corregir los problemas de competencia identificados
Publicación	- Documento soporte. - Proyecto de resolución. - Resolución CRC 7156 de 2023. - Documento de respuesta a comentarios.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6

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

Objetivo	Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.
Fecha de Inicio	Actividad Continua
Actividades /Logros	Dentro de la gestión misional que contribuye a mejorar condiciones de conectividad en el país, y en desarrollo del mandato establecido en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1755 de 2019, la CRC ha logrado acreditar 800 municipios, es decir el 72,5% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura, a diciembre de 2023. Se trabajó de forma articulada con el Ministerio TIC y su apoyo desde la Oficina de Fomento Regional para llegar de manera directa a las autoridades locales, y socializar los lineamientos del Código de Buenas prácticas para el despliegue que contiene los conceptos básicos de redes, telecomunicaciones y la normatividad nacional de diferentes entidades aplicable.

	Como resultado del trabajo se logró que la cantidad de municipios identificados como municipios con barreras al despliegue de infraestructura se disminuyera a 221 municipios, lo que corresponde con el 20% del país. Asimismo, se actualizó periódicamente el Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en las ciudades capitales, que evalúa aspectos tales como la existencia de normatividad específica para despliegue, la acreditación y los tiempos promedios de autorizaciones de instalaciones. Dentro de las cifras se puede destacar que: • En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 324 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío. • Los departamentos de Vichada (4), Guaviare (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, seguidos por los departamentos de Putumayo con el 92%, Magdalena y Chocó cada uno con el 90% de sus municipios acreditados. Finalmente, Huila con el 89%, Santander y Cundinamarca con el 88% de sus municipios acreditados; son los departamentos con el mayor porcentaje de acreditación. • 140 municipios levantaron sus barreras al despliegue, al atender las recomendaciones del concepto emitido por la CRC. • 13 municipios acreditados previamente desarrollaron nueva normatividad y la presentaron a la CRC, la cual renovó su acreditación. • La barrera más común es la de solicitud de requisitos adicionales a los requisitos únicos para el despliegue establecidos por ley, seguida por la de prohibición de instalación de infraestructura en algunas zonas de los municipios (zona residencial/urbana). • El departamento con mayor número de conceptos de barreras es Antioquia con 44 de sus 125 municipios, sin embargo, en cuanto a porcentaje de municipios, el departamento del Atlántico es el que cuenta con el mayor porcentaje de municipios con barreras con un 52%.
Publicación	Se publican los conceptos expedidos, el índice de favorabilidad, y el código de buenas prácticas
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura

2.1.2.7. Revisión de la Metodología para la actualización de tarifas reguladas

Objetivo	Mantener un esquema de remuneración eficiente para los valores regulados del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones a partir de la determinación de
-----------------	--

	una metodología de actualización tarifaria que sea acorde a las dinámicas del sector.
Fecha de Inicio	Febrero 2023 - Finalizado
Actividades / Logros	La Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 7265 de 2023, con la que modifica la metodología de actualización tarifaria para los valores regulados por la Comisión para el acceso y uso de las redes de telecomunicaciones, reconociendo la existencia de nuevos indicadores que responden a las dinámicas de costos que actualmente enfrentan los prestadores de estos servicios. La actualización de los valores regulados se hará con base en las variaciones anuales del Índice de Actualización Tarifaria -IAT-, compuesto por el Índice de Costos de la Construcción de Obras Civiles (redes de telecomunicaciones), el Índice de Precios al Consumidor división de Servicios, el Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente y el Promedio móvil de 12 meses de la Tasa Representativa del Mercado más el arancel nominal promedio. La modificación realizada comenzó a aplicar a partir de enero de 2024, con lo que esta nueva metodología deberá ser usada para la actualización de: (i) los cargos de acceso fijos; (ii) cargos de acceso móviles; (iii) valores de terminación de SMS; (iv) valores regulados de roaming automático nacional; (v) valores regulados para la remuneración bajo la figura de operación móvil virtual; y (vi) el tope tarifario para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo. Para la actualización de la metodología de actualización tarifaria la CRC, cumpliendo con los principios de transparencia y participación, desarrolló un proceso de consulta pública en el segundo semestre de 2023, en el que los agentes interesados pudieron participar en diferentes espacios de discusión contribuyendo a construcción de esta medida.
Publicación	- Documento de formulación de problema y alternativas regulatorias - Documento soporte y propuesta regulatoria - Respuesta a comentarios - Resolución CRC 7265 de 2023
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-13

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

Objetivo	Realizar la revisión integral del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, con la finalidad de determinar si se requiere o no una
-----------------	--

	eventual actualización de dicho reglamento para facilitar su implementación y adopción.
Fecha de Inicio	Septiembre 2023 – En curso
Actividades /Logros	El RITEL entró en vigencia desde julio de 2019 para contribuir a mejores condiciones de acceso a servicios fijos de telecomunicaciones, y de acuerdo con los escenarios constructivos identificados en la Resolución CRC 5405 de 2018, en 2023 se adelantó el análisis del contexto actual de construcción y la actualización del ejercicio de costeo de implementación del RITEL en inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal. Este ejercicio de análisis incluyó tanto la revisión de las condiciones aplicables del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, como el análisis de tipologías de diseño y costos de diferentes escenarios constructivos utilizados en Colombia, lo cual se llevó a cabo con apoyo de la facultad de arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, a través del contrato interadministrativo No. 153 de 2023. Los resultados obtenidos de las labores descritas anteriormente permiten contar con insumos para adelantar la revisión e identificación de posibles puntos susceptibles de mejora del reglamento, posibilitando de esta manera que en caso de ser necesario se pueda adelantar la actualización del reglamento, tal como se encuentra incluido en la agenda regulatoria CRC 2024-2025.
Publicación	N.A.
Enlace	N.A.

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

Objetivo	Actualizar las medidas regulatorias relacionadas con programación, publicidad y espacios institucionales del servicio de televisión (en sus modalidades abierta radiodifundida y cerrada) compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera que sean acordes con las actuales dinámicas de prestación de este servicio y las potenciales presiones competitivas que enfrentan los diferentes operadores o canales de televisión.
Fecha de Inicio	Octubre 2022 – En curso
Actividades /Logros	A finales del 2022 se diseñó y adelantó una consulta sectorial con el fin de conocer los aspectos que, de acuerdo con los diferentes prestadores de servicios de TV, presentan dificultades en la aplicación y cumplimiento de la regulación relacionada con programación, espacios institucionales y publicidad en el servicio de televisión.

	Esta consulta fue atendida por 30 prestadores que en su conjunto agrupan el 77% de los ingresos del servicio de TV³. En julio de 2023 se sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema, en el cual se señaló que la problemática a resolver corresponde a que la <i>"normatividad sobre programación, espacios institucionales y publicidad que aplica a las diferentes modalidades de televisión no corresponde con las condiciones actuales de provisión del servicio de TV"</i>. Posteriormente, en octubre de 2023, se plantearon al sector las alternativas regulatorias para dar solución a 13 sub temáticas de servicio de televisión relacionadas con el problema identificado. Adicionalmente, se adelantaron mesas de trabajo con los operadores del servicio de TV, que permitieron fortalecer e incrementar dichas alternativas. A partir de la información recolectada en las mesas de trabajo y los comentarios allegados respecto del documento de alternativas, se elaboró la propuesta regulatoria mediante la cual se pretende actualizar la regulación sobre programación, espacios institucionales y publicidad que aplica al servicio de TV. El proyecto de resolución y su respectivo documento soporte fueron publicados el 29 de diciembre de 2023.
Publicación	- Proyecto de resolución. - Documento soporte.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-14

2.1.2.10. Implementación Acceso e Interconexión

Objetivo	Realizar el seguimiento a la implementación de las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 6522 de 2022, a través de las cuales se busca impulsar el proceso de transición tecnológica para la modernización de las redes de telecomunicaciones del país; así como la gestión interna de desarrollos requeridos.
Fecha de Inicio	Enero 2023 - finalizado
Actividades /Logros	El desarrollo de las actividades de implementación permitió establecer un espacio de comunicación y seguimiento de los agentes sujetos de las disposiciones contenidas en la resolución CRC 6522 de 2022. Para ello se tuvieron como referentes las fechas de entrada en vigor de las disposiciones aquí indicadas y el alcance de estas. Como parte de esta labor de seguimiento se establecieron diferentes espacios de comunicación: 8 mesas de trabajo con PRST, 12 mesas de

³ De acuerdo con los ingresos anuales por concepto de los servicios de televisión abierta y televisión por suscripción registrados en 2021.

	trabajo con PCA/IT, se expidieron 3 conceptos y más de 70 comunicaciones con PCA/IT/PRST. Se destaca que un componente fundamental dentro de la implementación correspondió a la correcta adecuación de los sistemas y procesos que permitiesen la actualización y consulta de los registros contenidos en el RNE por parte de PRST/PCA e Integradores Tecnológicos - IT. Esta actividad, junto con el seguimiento y coordinación entre los equipos de trabajo al interior de la CRC y lo agentes involucrados, permitió cumplir satisfactoriamente con la puesta en producción y uso de este registro; garantizando así la posibilidad de cumplir con las disposiciones regulatorias correspondientes por parte de los mencionados agentes.
Publicación	N.A.
Enlace	N.A.

2.1.2.11. Estudio de esquemas técnicos que impulsen la conectividad en Colombia

Objetivo	Realizar el análisis detallado de esquemas técnicos que impulsan la conectividad, a partir de la revisión de experiencias y mejores prácticas internacionales, así como un ejercicio de caracterización de condiciones de provisión de servicios de Internet en el país.
Fecha de Inicio	Febrero 2023 - Finalizado
Actividades / Logros	El estudio sobre "Esquemas técnicos que impulsen la conectividad en Colombia" consideró infraestructura de carácter regional o local bajo la iniciativa de la industria, pero susceptibles de ser impulsadas mediante esquemas de participación pública que permita potenciar servicios para los ciudadanos. En este sentido, el análisis realizado se enfocó en dos elementos que ofrecen un panorama que facilita la identificación de tareas por hacer desde el regulador y hechos a ser considerados en la planeación, diseño y ejecución de políticas públicas. El primero de ellos, el análisis del rol de los Puntos de Intercambio de Internet (Internet exchange points -IXP) y condiciones de desarrollo de estos con el fin de establecer los mecanismos a través de los cuales se facilitan o promueven la interacción de más agentes bajo este tipo de infraestructura considerando la dispersión regional de los potenciales participantes, así como las condiciones de interconexión y acceso entre redes Tier 2 y Tier 3. El segundo elemento fue la caracterización de esquemas de provisión y despliegue de redes bajo condiciones no discriminatorias y transparentes. De forma reciente

	se han observado nuevos modelos de negocio en Colombia ⁴ en redes de fibra óptica las cuales están siendo ofrecidas a nivel mayorista para que diferentes proveedores de Internet hagan uso en servicios de mayor capacidad y calidad a usuarios finales. Así mismo, la estrategia de cierre de brechas desde la política que tiene la intención de llevar conectividad a zonas con las brechas de conectividad más altas se soporta en el despliegue y fortalecimiento de redes de transporte y acceso tal que permitiese la presencia de prestadores de Internet, en particular bajo la promoción y fortalecimiento de los pequeños ISP entre los cuales figuran las asociaciones para la prestación de Internet comunitario. El estudio fue publicado el 27 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.
Publicación	- Estudio: Esquemas técnicos que promueven la conectividad - Anexo - Soluciones de redes acceso abierto - Anexo - Puntos de intercambio de tráfico - IXP (Casos internacionales)
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-publica-estudio-en-identifico-elementos-infraestructura-impulsan

2.1.2.12. Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos

Objetivo	Revisar y definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa y correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores.
Fecha de Inicio	Mayo de 2023 – En curso
Actividades / Logros	La Ley del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 2294 de 2023- expedida el 19 de mayo de 2023, estableció que la CRC, en el plazo de un año a partir de la expedición de esa ley deberá llevar a cabo un proyecto para definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores. El 25 de septiembre de 2023, la CRC publicó el documento de formulación del problema y propuesta de alternativas regulatorias mediante Análisis de Impacto Normativo (AIN) que sirvió de base de reflexión y debate con los grupos de interés, sobre causas y consecuencias de la problemática asociada al desbalance de las condiciones de competencia entre los agentes que participan como oferentes en el mercado relevante de envíos masivos. Posteriormente, a partir de los comentarios recibidos, la CRC procedió a revisar las alternativas regulatorias y publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria

⁴ <https://www.larepublica.co/empresas/on-net-fibra-la-nueva-sociedad-de-telefonica-colombia-y-kkr-inicia-su-operacion-3288274>

	el 27 de diciembre de 2023. La propuesta está dirigida a fomentar la competencia efectiva en el mercado de envíos masivos, permitiendo a los proveedores ofrecer tarifas sin restricciones causadas por tarifas mínimas, así como generar condiciones homogéneas entre todos los competidores en el mercado dado que no otorga ventajas artificiales a ninguno de los agentes. El 26 de enero de 2024 venció el plazo para envío de comentarios por parte de los agentes interesados del sector a la propuesta regulatoria, los cuales serán analizados para adoptar la respectiva decisión en cumplimiento del PND.
Publicación	- Documento soporte. - Proyecto de Resolución.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-para-comentarios-propuesta-regulatoria-busca-dar

2.1.2.13. Techo para tarifas de compartición de infraestructura pasiva

Objetivo	Definir un esquema de actualización tarifaria de los topes definidos para el uso de la infraestructura elegible perteneciente a los sectores eléctrico y de telecomunicaciones a partir de la consideración de los criterios adicionados por el parágrafo del artículo 148 de la Ley 2294 de 2023, Plan Nacional de Desarrollo.
Fecha de Inicio	Junio de 2023 – Finalizado
Actividades / Logros	La CRC publicó en agosto de 2023 la propuesta regulatoria y el documento soporte que incluyó la descripción del árbol del problema, con sus causas y consecuencias, la correspondiente evaluación de alternativas mediante Análisis de Impacto Normativo (AIN), y la propuesta de decisión respectiva a partir de la alternativa que obtuvo mejor desempeño en la referida evaluación. Una vez agotada la etapa de recepción y análisis de los comentarios de los interesados fue expedida la Resolución CRC 7242 de noviembre de 2023 con la cual se modificó el esquema actualización de las tarifas que los operadores de telecomunicaciones pagan por usar infraestructuras como postes y ductos, bajo los criterios dados en el artículo 148 de la Ley 2294 de 2023 (LPND), y permite a la vez conservar una remuneración eficiente a los propietarios de estas infraestructuras. La medida regulatoria incluye un enfoque diferencial, pues establece que el porcentaje de aumento anual de las tarifas que se cobran por usar postes y ductos será inferior en 794 municipios, los cuales fueron seleccionados por la CRC teniendo en cuenta variables socioeconómicas, geográficas y de penetración de los servicios de telecomunicaciones en las distintas zonas del país.
Publicación	- Documento soporte. - Propuesta regulatoria.

	- Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7242 de 2023.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-15

2.1.2.14. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles

Objetivo	Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios.
Fecha de Inicio	Agosto de 2023 - Finalizado
Actividades / Logros	El 8 de septiembre de 2023, la CRC sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema de este proyecto regulatorio en el cual se señaló que el problema a resolver consistía en la "Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista "Servicios Móviles"", se identificaron las causas y consecuencias de la problemática identificada, así como los objetivos del proyecto y los grupos de valor interesados. Posteriormente, el 3 de noviembre de 2023, en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la CRC publicó para conocimiento y comentarios de los interesados, el documento soporte y proyecto de resolución que contenían las alternativas de solución propuestas frente al problema identificado, así como la metodología y resultados de la evaluación que dieron lugar al conjunto de medidas regulatorias planteado. La propuesta regulatoria incluyó un paquete de 10 medidas que, con base en los análisis y los aportes hechos por el sector en la fase de discusión del documento del árbol del problema, pueden aportar para mitigar las consecuencias del problema identificado: "Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista "Servicios Móviles"". Las medidas propuestas se enfocan en: i) infraestructura activa y pasiva y ii) protección de los derechos de los usuarios con medidas relacionadas con el proceso de portabilidad numérica móvil, calidad y atención en canales físicos, así como transparencia de información sobre tarifas y planes y condiciones para el desarrollo de la gestión comercial de los operadores. Dentro de la propuesta también se contempló la modificación de la definición de Operador Móvil Virtual, la actualización de formatos para el reporte de información por parte de los operadores y reglas diferenciales aplicables a los operadores de servicios móviles según su posición en el mercado.
Publicación	• Documento soporte. • Proyecto de resolución.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17

2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

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

Objetivo	Aunar esfuerzos con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que le permitan a la CRC en desarrollo de sus funciones, y con el apoyo del sistema de ciencia, tecnología e innovación del país, desarrollar investigaciones y productos que aporten de forma innovadora a nuestro sector y a la mejora de nuestra gestión mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes.
Fecha de Inicio	Junio de 2021 – En Curso
Actividades /Logros	Como parte de las estrategias de la CRC relacionadas con la Gestión del Conocimiento e Innovación en los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, así como la articulación con el Sistema de Ciencia Tecnología e Innovación del país se ha desarrollado el Convenio CRC MinCiencias 151/20. En 2023 las actividades relacionadas con el convenio estuvieron enfocadas en adelantar etapas de ejecución de la totalidad de las iniciativas que resultaron beneficiarias. Dentro de las principales actividades adelantadas estuvieron: • Informes revisados y tramitados: 21 • Sesiones de grupo con IES: 45 • Prórrogas de contratos: 3 (U del Rosario, Universidad Pontifica Bolivariana y Católica de Pereira) • Sesiones de comité técnico del convenio: 5 • En enero de 2024 se cuenta con tres proyectos finalizados, iniciando su etapa de cierre y liquidación (U. Rosario; U San Buenaventura; U. Externado) • Evento de socialización de resultados de proyectos: 1 (U. Rosario; U San Buenaventura; U. Externado) Al cierre del 2023 se adelantaron todas las actividades establecidas en el marco del Convenio y su plan operativo. En el año 2024 continuarán las actividades de desarrollo de proyectos, recibo de entregables finales, socialización de resultados y posterior cierre y liquidación de ocho (8) proyectos según los plazos de ejecución aprobados.
Publicación	Documentos asociados a la ejecución del Convenio: Convocatoria 908/21, propuestas seleccionadas, evento de socialización con Instituciones de Educación Superior
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias

2.1.3.2. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

Objetivo	Acompañar la experimentación de proyectos en el Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020.
Fecha de Inicio	Actividad continua
Actividades /Logros	El Sandbox Regulatorio para la innovación en el sector de comunicaciones fue adoptado mediante la Resolución CRC 5980 de 2020 como un espacio de flexibilización regulatoria que permite la experimentación de productos, servicios o soluciones innovadoras bajo la supervisión del regulador, el cual ha venido siendo aplicado desde la primera convocatoria desarrollada por la CRC en 2021. La CRC ha venido recopilando información de la experiencia del proceso durante las etapas de aplicación, evaluación y experimentación. En abril de 2023 finalizó la etapa de experimentación de la empresa Colombia Telecomunicaciones y en septiembre de 2023 finalizó la etapa de experimentación del proyecto de TIGO UNE. La CRC se encuentra revisando la información obtenida de los indicadores de éxito de cada uno de los proyectos con el fin de realizar el informe final de la primera cohorte del sandbox regulatorio. Asimismo, se han identificado lecciones aprendidas durante el proceso, que fueron primero discutidas con el sector a través de la consulta pública adelantada en abril de 2023 y posteriormente se desarrolló una propuesta regulatoria en aspectos que pueden ser susceptibles de mejora, en aras de continuar garantizando a los proponentes el desarrollo exitoso de futuras convocatorias del Sandbox Regulatorio. Es así como, la Comisión expidió la Resolución CRC 7243 de 2023, en la que se incorporan algunas mejoras a las disposiciones actualmente contenidas en la regulación aplicable a esta materia, fortaleciendo el desarrollo de los futuros sandboxes regulatorios, dando mayor claridad al alcance de evaluación de indicadores, reduciendo las cargas a los proponentes y agilizando el análisis de propuestas.
Publicación	- Consulta pública y propuesta regulatoria de precisiones al Sandbox de Comunicaciones - Resolución CRC 7243 de 2023
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-para-las-partes-interesadas-documento-consulta-sandbox https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00007243.pdf https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox

2.1.3.3. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

Objetivo	Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados. Adicionalmente, desde esta actividad se apoya continuamente a los equipos responsables de la expedición de la regulación general en el diseño de la evaluación ex post para cada proyecto regulatorio, con el fin de definir los objetivos de evaluación, la información requerida, la metodología a ser empleada y los tiempos de ejecución.
Fecha de Inicio	Actividad continua
Actividades /Logros	Dada la importancia de las evaluaciones ex post en el ciclo regulatorio, la CRC las ha venido incorporando como parte de la continua mejora de la normativa vigente y como fuente de información para conocer los impactos y resultados frente a la regulación expedida y así identificar las oportunidades de mejora en el quehacer regulatorio. Así mismo, este tipo de evaluaciones representa una herramienta de transparencia de la entidad al mostrar los efectos de su actividad regulatoria. Teniendo en cuenta lo anterior, durante 2023 se elaboraron y publicaron las siguientes evaluaciones ex post: • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5929 de 2020, sobre la eliminación de la medida de compensación automática de llamadas caídas en las redes de telefonía móvil y la reducción del tiempo del trámite de Portabilidad Numérica Móvil. • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5890 de 2020, sobre compartición de infraestructura del sector eléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones. • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5111 de 2017, sobre el régimen de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones. • Evaluación de resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5899 de 2020, sobre el régimen de calidad para los servicios de televisión.
Publicación	Evaluaciones ex post de las Resoluciones 5929 de 2020, 5890 de 2020, 5111 de 2017 y 5899 de 2020
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5929-de-2020 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5890-de-2020 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5111-de-2017

<https://www.postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5899-de-2020>

2.1.3.4. Estudio de Monitoreo de Tendencias Tecnológicas 2023

Objetivo	Realizar un estrecho seguimiento a las tendencias regulatorias y del consumidor de servicios TIC
Fecha de Inicio	Mayo de 2023 - Finalizado
Actividades / Logros	En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, que tienen como pilar el conocimiento del ecosistema, esta Comisión desarrolló el cuarto monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que se constituye como insumo técnico que brinda información del estado del arte de las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual a cierre del año 2023, y permite conocer cómo estas tendencias marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios. Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Foro Económico Mundial (FEM); y de consultoras tales como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, Statista, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Se destaca que tecnologías tales como la Inteligencia Artificial generativa se consolidó, el crecimiento de cobertura y tráfico de redes 5G continua a nivel global, se han adoptado frecuencias y regulación con diferentes enfoques para WIFI 6, continúa el crecimiento de servicios a partir del uso de satélites de órbita baja y se vuelve una opción cada vez más usada el <i>streaming</i> soportado en publicidad (FAST). En línea con lo anterior, este estudio permite seguir de cerca tanto las tecnologías emergentes como los retos regulatorios y de mercado asociados a dichas tendencias que se vienen presentando en el mundo. El documento fue publicado el 22 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.
Publicación	Monitoreo de Tendencias tecnológicas y de consumidor- Año 2023
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-publica-cuarta-version-monitoreo-tendencias-tecnologicas-y-consumidor

2.1.3.5. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G

Objetivo	Adecuar las herramientas de mejora continua asociadas a los umbrales de calidad y al empoderamiento a los usuarios mediante la publicación de información con el fin de promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G en todos los ámbitos geográficos del país, de acuerdo con las capacidades de esta tecnología ⁵ y las condiciones técnicas para la prestación de dichos servicios ⁶ .
Fecha de Inicio	1 de septiembre de 2022 – En curso
Actividades / Logros	El proyecto regulatorio se dividió en dos fases consecutivas, la primera, asociada con la adecuación de las herramientas de mejora continua relacionadas con la definición de valores objetivo a los indicadores de calidad de los servicios móviles 4G; y la segunda, que se desarrollará en 2024, luego de culminar la anterior, busca realizar la revisión integral de los casos y criterios de excepción al deber de publicación de los proyectos de regulación establecida en el Decreto 1078 de 2015, los cuales se encuentran definidos en el Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016. En desarrollo de la primera fase del proyecto se han desarrollado las siguientes actividades: • El 6 de junio de 2023 se definió como problema por resolver la "<i>La falta de adecuación de las herramientas de mejora continua asociadas a los servicios móviles 4G para establecer umbrales de calidad y empoderar a los usuarios</i>". • En el marco de dicho problema, se determinaron las siguientes 3 problemáticas específicas a ser abordadas en el proyecto: ○ Problemática 1: La evolución en los hábitos de consumo de los usuarios de servicios móviles 4G, así como el fortalecimiento de la calidad como atributo de competencia, requiere disponibilidad de información y facilidad de consulta sobre la calidad con la que estos se proveen, con el fin de que los usuarios tomen decisiones de consumo basadas en datos. ○ Problemática 2: En promedio, la velocidad de descarga del servicio de datos móviles 4G en Colombia está disminuyendo y, además, presenta un rezago de los Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de los indicadores de calidad en comparación con los demás países de la región y de la OCDE.

⁵ La tecnología 4G es capaz de alcanzar hasta 100 Mbps de velocidad de bajada y hasta 50 Mbps de velocidad de subida en condiciones óptimas, así mismo, alcanzar latencias menores a 50 ms.

⁶ Se hace referencia a condiciones como el despliegue de infraestructura 4G en todos los ámbitos geográficos, o a la interconexión para VoLTE.

	○ Problemática 3: La prevalencia de la tecnología 4G, tanto por parte de los proveedores como de los usuarios, sumado a la obligación de incluir en la oferta básica de interconexión el servicio de voz por LTE cuando sea provisto al interior de la red de los PRSTM en cumplimiento de la Resolución CRC 6522 de 2022, exige analizar la pertinencia de asegurar la prestación del servicio de voz con ciertos índices de calidad. • El 27 de septiembre de 2023 se publicó el documento de alternativas regulatorias preliminares en el que se plantearon las alternativas de solución a cada una de estas problemáticas. • El 22 de diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria en la que se explica el Análisis de Impacto Normativo desarrollado que fundamenta la respectiva propuesta regulatoria, así como cada una de las medidas que se propone establecer con el objetivo de promover el aumento de la calidad de los servicios móviles 4G.
Publicación	- Documento de formulación del problema y objetivos. - Mesa de socialización de las alternativas regulatorias. - Documento de alternativas regulatorias.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-12

2.1.3.6. Estudio sobre tendencias internacionales en regulación y análisis de servicios OTT

Objetivo	Desarrollar un estudio integral sobre las tendencias de autoridades de competencia, de regulación, académicas y organismos internacionales, en los análisis de mercados, la normatividad y regulación de otros países, asociados a los servicios OTT que tienen la potencialidad de competir en los mercados de comunicaciones, así como de los efectos que estas han tenido en esos mercados.
Fecha de Inicio	Enero de 2023 - Finalizado
Actividades /Logros	Se revisaron las experiencias internacionales en diez países, así como en estudios realizados por seis organismos multilaterales, y cuatro publicaciones académicas, sobre las tendencias en el análisis de mercados y regulación de los servicios OTT. De la revisión realizada, solo en dos países los reguladores hallaron que los servicios OTT se consideran sustitutos efectivos de los servicios tradicionales para algunos mercados específicos. En particular, se encontró que este era el caso para el mercado de telefonía internacional en Costa Rica; y para el mercado de mensajes de texto en Australia. En los demás países y en los otros mercados evaluados en Australia y Costa Rica, los reguladores concluyeron que, si bien se observaba en general una mayor tendencia de uso de los servicios OTT, todavía no se podía

	concluir la existencia de una sustitución efectiva de estos servicios respecto a los tradicionales. Es importante resaltar la publicación y entrada en vigor de la Ley de Mercados Digitales (Digital Markets Act), la cual impone medidas regulatorias a las empresas que actúan como Gatekeepers en la economía de las plataformas en línea, incluidos los servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración. Esto con el fin de regular el poder de control de las mayores empresas digitales en la Unión Europea (UE). En relación con los estudios elaborados por organismos multilaterales, en general resaltan la importancia de considerar las características particulares de los servicios OTT dentro de los análisis de mercado y de competencia de servicios de comunicaciones tradicionales. Esto es, su naturaleza de dos lados, por ejemplo, y las diferencias que presentan estos servicios en cuanto a funcionalidad y patrones de uso. Los estudios recomiendan a las autoridades regulatorias nacionales hacer una evaluación informada de este tipo de servicios antes de tomar decisiones regulatorias, ya que puede resultar perjudicial para el desarrollo del mercado y, en últimas, sobre los usuarios finales. Se concluyó que se debe continuar con el seguimiento de los servicios OTT en Colombia a través de análisis cuantitativo y cualitativo, incluyendo mediciones sobre los hábitos de consumo y las preferencias de los usuarios sobre este tipo de servicios, y también se realizará el seguimiento de los avances internacionales, sobre todo de la Ley de Mercados Digitales y su implementación. El estudio fue publicado el 27 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.
Publicación	Estudio sobre tendencias internacionales en regulación y análisis de servicios OTT.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-tendencias-internacionales-en-regulacion-y-analisis-servicios-over

2.1.4. Gestión de Grupos de Valor

2.1.4.1. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones

Objetivo	Conocer el comportamiento y evolución de los servicios TIC y Postales durante 2022
Fecha de Inicio	Abril de 2023 – Finalizado
Actividades /Logros	En septiembre de 2023 se publicó la doceava edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2022, el cual consolida las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de

	telecomunicaciones y postal a partir de la evolución de variables como número de líneas, accesos y conexiones, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores en los diferentes servicios durante los últimos años.
Publicación	Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2022
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2022

2.1.4.2. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2023

Objetivo	Promover la apropiación, por parte de los grupos de valor del sector audiovisual, de nuevo conocimiento e información generados por la CRC en sus estudios sectoriales, así como de la normativa vigente, mediante recursos educativos, campañas informativas y espacios de diálogo.
Fecha de Inicio	Febrero de 2023 – Finalizado
Actividades /Logros	El proyecto se desarrolló en tres (3) componentes simultáneos: el primero fue el complemento, implementación y difusión del Curso "<i>Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo</i>", dirigido a los creadores de contenidos de la televisión y las productoras independientes, en la plataforma Aula CRC. Además, se diseñó y desarrolló el curso "<i>Bases normativas de la regulación en televisión</i>", que durante 2023 se implementó en el marco del proyecto <i>Aulas de Innovación</i> en las regiones y que en 2024 estará también disponible en Aula CRC. El segundo componente del proyecto fue la difusión de los estudios realizados por la CRC en 2022 —Representaciones sociales, Riesgos al pluralismo y Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para personas con Discapacidad Auditiva— Esta se realizó principalmente mediante una ronda de visitas a los operadores regionales, donde se realizaron reuniones de difusión y explicación de los estudios con los equipos directivos de cada canal. Adicional a ello, se desarrollaron, durante el mes de noviembre, tres conversatorios interuniversitarios en las ciudades de Barranquilla, con la Universidad del Norte; Bucaramanga, en asocio con las UNAB; y en Pasto, con la Universidad Mariana. En estos espacios, transmitidos por <i>streaming</i> de internet, se socializaron y analizaron los resultados de estudios realizados por la CRC sobre los temas de pluralismo informativo, participación ciudadana e imparcialidad informativa, así como los mecanismos de regulación, protección y defensa de los intereses de las y los televidentes. Respecto al tercer componente, los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP—, en 2023 se llevaron a cabo cinco (5) TAP sobre diseño de universos narrativos y personajes para el pluralismo, con los equipos de creación y producción audiovisual

	de los canales regionales Telecafé, Teleantioquia, Telepacífico, Telecaribe y TRO. Además, en el mes de agosto, en asocio con la Universidad Externado de Colombia se realizó el TAP “<i>Enfoque de género y regulación de las comunicaciones</i>”, espacio para que líderes, colectivos, ONG, academia, gobierno y otros expertos en el tema intercambien experiencias y lecciones aprendidas alrededor de las políticas públicas, estudios, innovaciones y estrategias que permitan delinear un enfoque de género en los contenidos audiovisuales y los servicios de comunicaciones. A propósito de este tema, la CRC publicó en el mes de diciembre “<i>Lente púrpura. Guía para la implementación de buenas prácticas audiovisuales para la eliminación de la violencia de género en Colombia</i>”, documento que hace parte de la estrategia para promover la transformación cultural desde la creación, producción y circulación de contenidos audiovisuales, bajo estándares sociales orientados a la eliminación de la violencia de género contra las mujeres y de estereotipos de género que afectan de manera principal a las mujeres, enmarcado en el objetivo 6 del CONPES 4080 de 2022, “<i>Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres</i>”.
Publicación	- Curso Aula CRC - TAP Enfoque de género y regulación de las comunicaciones - Lente púrpura. Guía para la implementación de buenas prácticas audiovisuales para la eliminación de la violencia de género en Colombia
Enlace	https://aula.crcm.gov.co/login/index.php https://www.youtube.com/watch?v=KWED8YWrYuY https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/LENTE-PURPURA-FINAL.pdf

2.1.5. Fortalecimiento Institucional

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

Objetivo	Seguir incorporando tecnologías emergentes como parte de la innovación digital que adelanta la CRC y que beneficia no solo a los procesos internos de la Entidad, sino también a los grupos de valor y la ciudadanía en general.
Fecha de Inicio	Actividad Continua
Actividades /Logros	De acuerdo con el alcance de esta iniciativa se desarrollaron las siguientes actividades para la vigencia 2023. Desarrollo del proyecto de la fase II de Automatización Robótica de Procesos – RPA sobre el trámite de Homologación de Terminales Móviles - HETM que finalizó el 31 de diciembre de 2023 y con el cual se incorporaron nuevas automatizaciones configuradas en el robot para la resolución de dicho trámite. Se incorporaron nuevas respuestas de complementación de acuerdo con las diferentes validaciones

	que realiza el robot para resolver el trámite, y se implementó la posibilidad de generar respuestas e-mail en el sistema de gestión documental de la Entidad – Onbase dependiendo del tipo de respuesta y por último se incorporó una categorización para optimizar los indicadores asociados al trámite de Homologación de Terminales Móviles. Por otra parte, se desarrolló una prueba de concepto con la tecnología emergente Blockchain, el cual permitió evidenciar que los datos de prueba usados correspondientes a la cartera del sistema de Contribuciones de la Entidad fueran almacenados en una base de datos que garantice que el registro de estas transacciones se encuentre centralizado, inmutable y pueda ser verificable. Lo anterior para que en el 2024 se analice la viabilidad de su implementación, y en caso pertinente se defina el alcance para la incorporación de esta nueva tecnología en el proyecto de Fiscalización de Contribuciones.
Publicación	N/A
Enlace	N/A

Por último, se señala que el 100%⁷ de las iniciativas contenidas en la Agenda Regulatoria para la vigencia 2023 – 2024, se adelantaron de acuerdo con los cronogramas y alcances previstos en el documento propuesto al sector para la vigencia en mención.

2.2. Actividades Continuas Misionales

2.2.1. Comunicación externa, interna y digital

Uno de los objetivos de la CRC es gestionar la relación con los grupos de valor, de manera continua, mediante la divulgación y socialización del quehacer de la CRC, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

Desde enero y hasta diciembre de 2023, la CRC ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en el posicionamiento de la CRC como Entidad que trabaja para proteger y maximizar el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones y audiencias a través del diseño de medidas innovadoras que promueven la competencia en los mercados y la mejora de la calidad de los servicios y los contenidos audiovisuales. Los objetivos específicos fueron: i) Apoyar las estrategias de gestión del talento humano para facilitar la adaptación de nuevos colaboradores, fortaleciendo el clima y la cultura organizacional ii) Dar a conocer el impacto de las medidas diseñadas y establecidas por la CRC y los beneficios para usuarios y audiencias iii) Posicionar la CRC y su portal de datos abiertos como fuente

⁷ El porcentaje alcanzado se encuentra calculado sobre el número total de hitos programados para la vigencia 2023 y los hitos cumplidos. Se alcanzaron los 25 hitos programados.

de consulta de datos e información relevante de los servicios TIC, Postal y Audiovisual y iv) Mantener y fortalecer la interacción con los diferentes grupos de valor.

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

La ejecución de la estrategia de comunicaciones fue del 100% mediante el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión propuestos, lo cual se evidencia en las siguientes secciones:

2.2.1.1. Principales logros

Eventos: Entre enero y diciembre de 2023 se realizaron 10 eventos de los cuales 3 fueron totalmente virtuales, 6 híbridos (presenciales y virtuales) y 1 presencial, que tuvieron como finalidad la socialización de medidas, estudios y proyectos adelantados por la Comisión, así como la generación de conocimiento en materia de regulación TIC, Postal y Audiovisual.

Espacios Institucionales: continuamos posicionando nuestra marca en televisión nacional gracias a los espacios institucionales autorizados. Entre enero y diciembre de 2023, se gestionaron 311 y se aprobaron 243 Espacios Institucionales con video de cierre o “colilla” de la CRC.

Divulgación de noticias: entre enero y diciembre de 2023 impactamos en promedio ciento sesenta (160) medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales, alcanzando un total de mil ochocientos veinticuatro (1.824) publicaciones en el año: lo que representa una cuantificación de *Free Press* de veinte mil novecientos ochenta y siete millones novecientos noventa y cinco mil cincuenta y seis pesos (\$20.987.995.056)⁸.

Canales digitales: durante el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2023, nuestro portal web www.crcom.gov.co recibió novecientos cuatro mil seiscientos setenta y nueve (904.679) visitas de usuarios, interesados en consultar diferentes temas entre los que se destacan los micrositios “No Te quedes sin móvil” y “Comunicados como Es”, espacios dedicados a entregar información a los ciudadanos respecto a los deberes y derechos como usuarios, así como sobre el trámite de homologación de equipos celulares. A enero de 2023, la CRC contaba con cincuenta y siete mil quinientos cincuenta y siete (57.557) seguidores en Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube), incrementando levemente dicha cifra para finales del mismo año

⁸ Este valor se calcula teniendo en cuenta cuánto costaría la publicación de las notas de la CRC en los medios de comunicación de acuerdo con el alcance y cobertura del medio, lo anterior durante la vigencia 2023.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 42 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

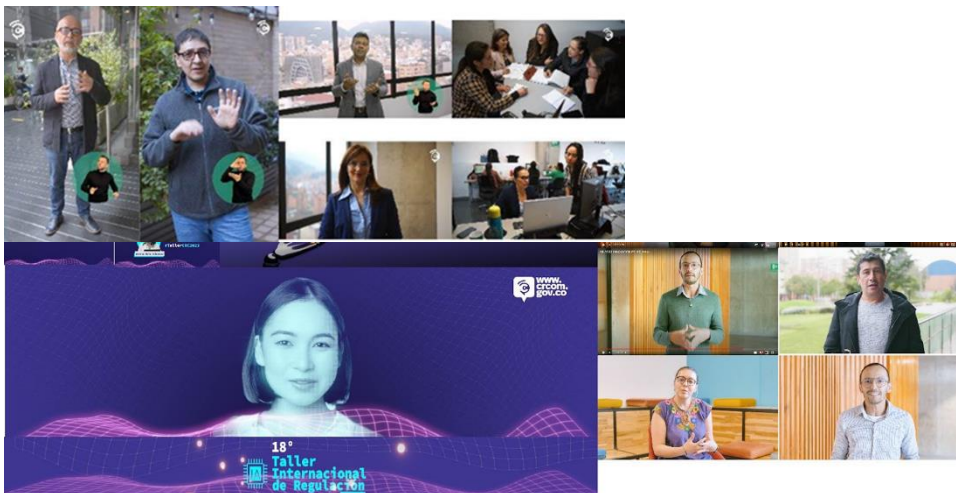
Tabla 1. Crecimiento de usuarios en redes sociales

Red Social	Usuarios enero 2023	Usuarios diciembre 2023
Twitter	28.904	29.300
Facebook	18.813	19.000
Instagram	2.407	2.619
YouTube	4.090	4.500
LinkedIn	3.338	5.000
Total	57.552	59.419

Fuente: CRC, Elaboración propia

Producción de videos: entre enero y diciembre de 2023 se desarrollaron más de ciento ochenta (180) piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales y videos para medios, y más de ochocientas (800) fotografías de los Comisionados y funcionarios en diferentes eventos y actividades de la Entidad, las cuales se usaron como apoyo a la divulgación en los canales de comunicación interna y externa de la CRC.

Imagen 3. Piezas Audiovisuales

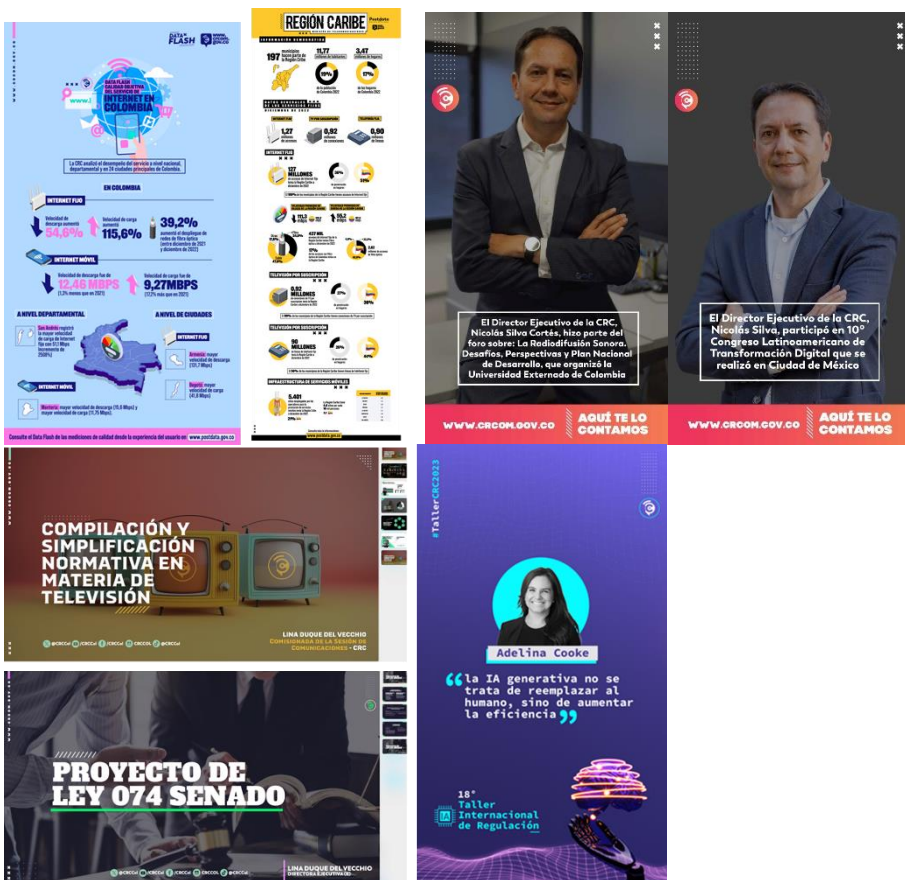


Fuente: CRC, Elaboración propia

Piezas gráficas: con el diseño de más de mil (1.000) piezas gráficas como informes, banners, piezas para redes, mailing, gifs, infografías, presentaciones, mockups, botones web, ambientes virtuales, logos

y diagramación para vídeos, se aportó al mejoramiento visual y simplificación de contenidos que facilitan la comprensión del quehacer regulatorio.

Imagen 4. Piezas gráficas



Fuente: CRC, Elaboración propia

Canales de comunicación interna: la comunicación constante con los grupos internos de trabajo de la entidad fue clave para lograr una articulación en el desarrollo de los diferentes proyectos que se adelantaron en la Comisión. El uso de los canales internos de comunicación (Correo electrónico, Cartelera Virtual, Viva Engage e Intranet) permitió mantener informados a todos los colaboradores respecto de los temas de interés administrativos y misionales, siendo los contenidos más consultados, entre enero y diciembre de 2023, la información respecto al Sistema Integrado de Gestión, herramientas en línea, gestión contractual y documentación y normatividad interna. Dentro de las estrategias de

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 44 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

comunicación interna se estaca las reuniones mensuales denominadas "CRConecta", mediante las cuales, como director ejecutivo de la CRC, di a conocer a los colaboradores de la entidad temas de interés internos para que todos estén informados.

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

- **Centro de Contacto de la Entidad:** la CRC continuó con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió de enero a diciembre de 2023: 13.936 llamadas telefónicas, chat del Asistente Virtual, redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y la atención presencial, para dar al usuario asesoría en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos por sus tipologías de bloqueo, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Identificación, entre otros.
- **Simplificación de la solicitud y codificación de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos:** A partir del 27 de julio de 2023, el proceso de Interoperabilidad entre RTVC y la CRC está plenamente operativo, permitiendo que todos los Espacios Institucionales aprobados por la CRC sean de inmediato conocimiento para RTVC, de manera tal que este último, desde dicha fecha, puede acceder al contenido audiovisual directamente y codificar de manera expedita. Así mismo, la Entidad realizó las respectivas inducciones a las entidades interesadas del orden nacional, para que pudiesen conocer la interoperabilidad del formulario, como también se diseñó un detallado manual titulado Manual MCEI, el cual se adjunta a las respuestas de solicitudes de Espacios Institucionales o Mensajes Cívicos que se realizan fuera del Sistema de Información de Trámites de la CRC. Entre enero a diciembre de 2023, se gestionaron 311 Espacios Institucionales, de los cuales se aprobaron 243. En dicho periodo se gestionaron también 88 Mensajes Cívicos.
- **Implementación de la consulta y/o verificación del estado del IMEI de un equipo terminal a través del Portal de Trámites de CRC:** en busca de la mejora continua y la simplificación de información y solicitudes por parte de la CRC, a través del Sistema de Información de Trámites de la Entidad, para noviembre de 2023, se mejoró y/o actualizó la pestaña de 'VERIFICA EL ESTADO DE IMEI DE TU CELULAR' en la página web de la CRC, la cual está diseñada para que el ciudadano pueda consultar el estado del IMEI de su ETM por medio de la marca y modelo exacto de su equipo. Esto permitirá conocer si el dispositivo a consultar tiene algún bloqueo en la Base de Datos Positiva y Negativa -BDA, especificando la tipología de bloqueo e informando al usuario que paso a paso debe seguir para generar el desbloqueo de su equipo.

2.2.2. Atención a Consultas, Solicitudes y Trámites

Responder oportunamente con calidad y claridad los requerimientos de sus grupos de valor, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos para fortalecer el posicionamiento de la

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 45 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

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

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** son solicitudes que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Relacionamiento con Agentes con respecto al Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la Entidad.
- **CONCEPTOS:** son solicitudes no recurrentes que tienen mayor rigurosidad. Estos son: Conceptos y Consultas sobre la regulación expedida de la CRC.
- **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** peticiones referentes a las funciones desarrolladas por la CRC, información que reposa en sus archivos.
- **DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA:** solicitudes especiales remitidas por miembros del Congreso de la República consistentes en comentarios a proyectos, consultas, solicitudes de información.
- **HOMOLOGACIÓN DE CELULARES (Equipos terminales móviles):** es un trámite por medio del cual la CRC busca que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas mínimas, garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares y evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.
- **ESPACIOS INSTITUCIONALES:** son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por éstas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.
- **MENSAJES CÍVICOS:** son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de Lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.
- **NUMERACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.
- **CÓDIGOS CORTOS:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 46 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Es así como, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, la CRC recibió un total de 25.809 solicitudes, las cuales dio respuesta en un tiempo medio de repuesta de 3,84 días hábiles. Lo anterior, evidencia la alta eficiencia de esta entidad en sus procesos, teniendo en cuenta que este tiempo se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las cifras se pueden observar en la tabla 2.

Ahora bien, en lo que respecta a la percepción de los grupos de valor sobre la atención recibida, se realizó la medición de las encuestas de satisfacción, obteniendo como resultado la percepción de 5.596 usuarios con un promedio de 4,80 en una escala de (0) a cinco (5), los resultados se observan en la tabla 3.

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

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 47 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Tabla 2. Tiempo Medio de Respuesta de Enero a Diciembre de 2023

TIPO DE SOLICITUD	PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2023									
	I TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE		TOTAL	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
DERECHOS DE PETICIÓN	3.968	2,1	2.242	2,3	2.258	2,3	2.635	2,1	11.103	2,19
CONCEPTOS	13	3,8	61	5,3	107	4,8	81	7,14	262	5,26
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	214	4,3	139	5,8	150	7,6	158	5,74	661	5,86
DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA	0	0,0	0	0,0	9	4,80	5	3,0	14	1,95
HOMOLOGACIÓN	3.428	2,5	2.968	2,2	3.152	2,0	3.423	2,2	12.971	2,22
ESPACIOS INSTITUCIONALES	34	1,3	65	1,6	116	1,9	96	2,0	311	1,70
MENSAJES CÍVICOS	17	1,6	15	1,7	25	2,4	31	2,61	88	2,07
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN	43	4,9	71	9,0	59	6,9	83	7,8	256	7,16
SEÑALIZACIÓN	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,00
NUMERACIÓN	10	3,0	2	4,5	10	6,9	11	8,5	33	5,73
CÓDIGOS CORTOS	24	5,7	35	10,3	19	8,1	32	8,1	110	8,06
TOTAL	7751	2,65	5598	3,88	5905	4,34	6555	4,47	25809	3,84

Fuente: CRC, Elaboración propia

Tabla 3. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites

CANAL DE ATENCIÓN	PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2023				
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
ATENCIÓN TELEFONICA	4,89	4,9	4,9	4,9	4,92
ATENCIÓN PERSONAL	4,95	5,0	5,0	5,0	4,99
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA	4,56	4,5	4,4	4,5	4,49
TOTAL POR TRIMESTRE	4,80	4,8	4,78	4,81	4,80

Fuente: CRC, Elaboración propia

2.2.2.1. Principales logros

Centro de Contacto de la Entidad: la CRC continuó en el 2023 con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió 10.611 llamadas telefónicas. Así mismo, los agentes del Centro de Contacto dieron soporte a través del chat del Asistente Virtual, de las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y orientó en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos por sus tipologías de bloqueo, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Identificación, entre otros, de manera presencial a 632 personas.

Implementación Acceso e Interconexión relacionadas con evitar la recepción de mensajes de texto con contenido comercial y publicitario: Desde el 5 de julio de 2023 se habilitó a los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA), y a los integradores tecnológicos (IT), la consulta del Registro de Números Excluidos (RNE), para que estos agentes realicen directamente la actualización de sus propias bases de datos utilizadas para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios.

De esta manera, tanto los PCA, IT y operadores están obligados a consultar permanentemente el RNE para evitar el envío de mensajes con contenido comercial o publicitario a los usuarios que se hayan inscrito en ese registro.

De otra parte, la CRC consideró necesario integrar la información contenida en el RNE, con la información de los usuarios que solicitan directamente al PRST no recibir los mensajes mencionados, para lo cual se estableció una obligación para los operadores de integrar o complementar la base de datos del RNE con la información que reciben directamente del usuario.

Actualización de las respuestas tipo relacionadas a la solicitud de Equipos Terminales Móviles para RPA: La CRC, en su búsqueda de mejora continua relacionada con el trámite de homologación de equipos terminales, y siguiendo las buenas prácticas de la Guía para la Automatización Robótica de Procesos - RPA del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, identificó la necesidad de ajustar las respuestas generadas por los robots a partir de los cambios implementados en el formulario de solicitud de Homologación de Equipos Terminales Móviles (ETM).

Además, como resultado de la mejora en las respuestas, se automatizó el proceso para que el robot pueda preparar y enviar tanto respuestas preliminares que requieran firma digital como respuestas que se envíen por correo electrónico. Estas respuestas serán revisadas y aprobadas para su envío por el líder del proceso en la Coordinación de Relacionamiento con Agentes.

Gestión respecto de la actividad legislativa del Congreso de la República: La CRC realiza un seguimiento continuo a la actividad legislativa relacionada con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, a través de la presentación de comentarios a los distintos proyectos de ley que son de interés para la entidad. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República,

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 50 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

durante mi gestión como director ejecutivo, se identificaron 16 relacionados con el sector TIC y algunos relacionados específicamente con las funciones de la CRC. Frente a estos últimos, se les efectuó el seguimiento respectivo y se presentaron comentarios a 8 iniciativas de ley.

Así mismo, la CRC, a través de su Director Ejecutivo y las Comisionadas de Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada la entidad por las Cámaras Legislativas. Adicionalmente, se realizaron reuniones con parlamentarios y miembros de Unidades de Trabajo Legislativo (UTL)⁹ para debatir temas del Sector, y se dio respuesta a 19 derechos de petición relacionados con las actividades de la Comisión.

2.2.3. Gestión Internacional y Nacional

Desde el 1 enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, la CRC participó en 99 eventos, de los cuales 55 correspondieron a escenarios nacionales y 44 a escenarios internacionales; la mayoría de los eventos, reuniones y actividades en los que se tuvo participación activa se desarrollaron bajo modalidad presencial (75), mientras que los 24 restantes se llevaron a cabo de manera virtual.

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

En cuanto al liderazgo dentro de dichos organismos, la CRC tuvo a cargo la vicepresidencia del Grupo de trabajo de Políticas Públicas y Regulación del comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I) de la CITEL, en donde además de coordinar y realizar contribuciones para las reuniones 42 y 43 con los estados miembros del comité, participamos como relatores de: i) mejora regulatoria, ii) economía digital y iii) Conformidad, control, fraudes y terminales ilegales. De igual manera, asumimos la vicepresidencia de la PRAI junto con Chile.

Con respecto a la participación internacional, se destaca la intervención activa en conferencias, paneles y mesas redondas de los eventos organizados, entre otros, por la OCDE en diferentes grupos de trabajo y comités, la CITEL en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los coloquios de la UIT sobre el desarrollo de las

⁹ La Unidad de Trabajo Legislativo –UTL- se compone de un grupo interdisciplinario, no mayor a diez ni menor a seis personas, que trabaja para el congresista que lo ha contratado, asesorándolo en diversos temas correspondientes a su labor legislativa en el congreso.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 51 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

telecomunicaciones en la región de la Américas, el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC) en Miami, y en reuniones y eventos propiciados por los reguladores de México (IFT) y de Perú (OSIPTEL). A nivel nacional, se participó en los congresos de gremios como ANDESCO, ANDINA LINK, CINTEL, NAISP, entre otros.

Finalmente, en relación con la participación en el área de Contenidos Audiovisuales, la CRC estuvo presente en escenarios nacionales e internacionales virtuales y presenciales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por el International Institute of Communications (IIC), el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), ANDINA LINK, EXPOCOMUTV, la PRAI y canales de televisión nacional, entre otros.

2.2.3.1. Principales logros

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

En cuanto al liderazgo dentro de dichos organismos, la CRC tuvo a cargo la Vicepresidencia de la PRAI a través de la cual se lideraron y concretaron las iniciativas y planes de trabajo relacionados con la realización, actualización y publicación de estudios y documentación sobre: servicios OTT en lo audiovisual, regulación inteligente, pluralismo informativo, temática “Del Broadcast al Broadband”, la representación de género en las pantallas, alfabetización audiovisual, fake news y la oferta audiovisual y protección de niños y adolescentes. Así mismo, se concretó la propuesta de modificación de los estatutos del organismo.

Por otro lado, la CRC participó en el Comité Ejecutivo de Regulatel, espacio en el cual a través de las reuniones mensuales y de la Asamblea Plenaria, se participó de manera activa en los asuntos puestos a consideración de los mismos, entre los cuales se destacó la organización de la participación de los miembros del Foro en eventos internacionales y el liderazgo de la entidad en los grupos de trabajo de calidad del servicio, hurto de terminales móviles e innovación regulatoria.

Con respecto a la participación internacional, debe resaltarse la intervención activa en conferencias, paneles y mesas redondas de los eventos organizados, entre otros, por la OCDE en diferentes grupos de trabajo y comités, la CITEL en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los diferentes eventos de la UIT y el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC). A nivel nacional se participó en los eventos de ANDESCO, ANDINA LINK, CINTEL y NAISP, entre otros.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 52 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Adicionalmente, se destaca la realización de la 18ª versión del Taller Internacional de Regulación que en esta ocasión abordó las “Tecnologías emergentes para transformar la economía y la sociedad”. Este evento se llevó a cabo los días 4 y 5 de septiembre de 2023, y su temática central giró en torno al uso de las tecnologías emergentes y la inteligencia artificial de manera transversal en diferentes sectores de la economía, en las actividades cotidianas de todos nosotros como ciudadanos, desde el punto de vista de la política pública para definir elementos que sirvan como referente y pueda aprovecharse su auge, y por su puesto sobre la manera como las tecnologías emergentes impactan a nuestra Industria y al Sector TIC.

En el desarrollo del taller, se contó con la participación de 14 conferencistas de diferentes países (EEUU, España, Alemania, Chile, Colombia) en representación de la academia, organismos multilaterales, firma de consultoría, organismos reguladores e industria. Asimismo, al finalizar el taller se realizó un panel denominado “Cómo preparar a la región (LATAM) para aprovechar las ventajas de las tecnologías emergentes”.

Finalmente, en relación con la participación en el área de Contenidos Audiovisuales, la CRC estuvo presente en escenarios nacionales e internacionales virtuales y presenciales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por el International Institute of Communications (IIC), el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), ANDINA LINK, la PRAI y canales de televisión nacional.

2.2.4. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones

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

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

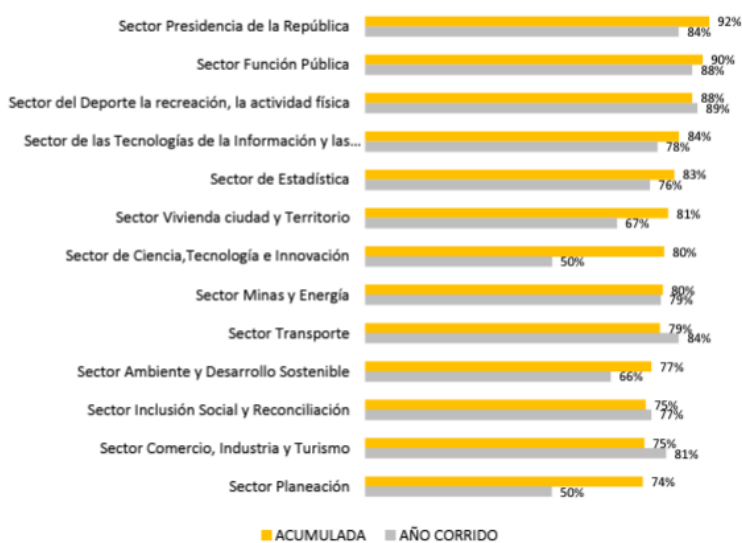
2.2.4.1. Actos administrativos de solución de controversias y desconexiones proferidos en el año 2023.

Durante el año 2023, se adelantaron 35 actuaciones administrativas, de las cuales 18 correspondieron a soluciones de controversias, y 17 a solicitudes de autorización de desconexión. La desagregación de la

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 53 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

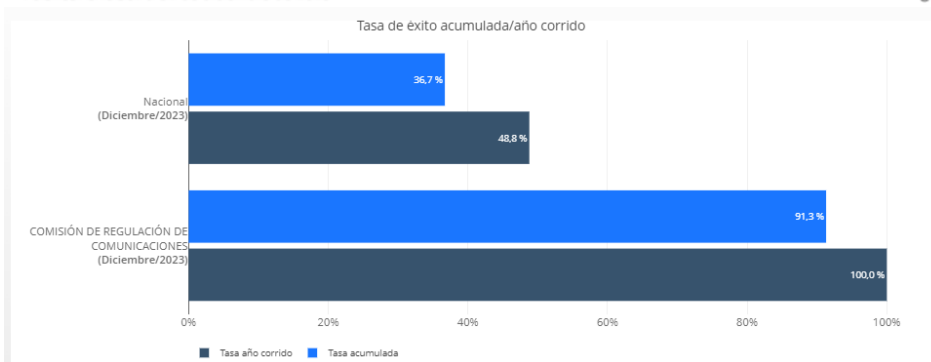
información correspondiente a estas actuaciones puede ser consultada en los **Anexos 4 y 5**, respectivamente.

Fue así como, durante el periodo de análisis del presente informe, se expidieron 23 actos administrativos para resolver solicitudes de solución de controversias, incluyendo actos mediante los cuales se resolvieron recursos de reposición, y, de otro lado, 20 actos administrativos para resolver sobre autorizaciones de desconexión, incluyendo también resoluciones para decidir recursos de reposición. La desagregación por actuación y anexo de referencia se presenta a continuación:



Fuente: eKOGUI a 31 de diciembre de 2023

6



Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 54 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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

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

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

Así pues, durante la vigencia 2023, la CRC expidió 44 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y cuando hubo lugar a ello, verificó la legalidad de las decisiones recurridas, consolidando una línea decisoria robusta en los casos fáctica y jurídicamente análogos, que permitió optimizar tiempos en el trámite de los recursos asociados a esta materia. El detalle de la información puede ser consultado en el **Anexo 7** del presente documento.

2.2.6. Aprobación de Ofertas Básica de Interconexión

De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1341 de 2009 y la regulación de carácter general expedida por la CRC, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán poner a disposición del público y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión –OBI– para ser consultada por cualquier persona. Dicha OBI, agrega la normativa, debe ser aprobada por la Comisión.

Es así como, durante el 2023, la Comisión expidió 10 actos administrativos con el objetivo de decidir sobre la aprobación de OBI, según se detalla en el **Anexo 8**.

2.2.7. Defensa Judicial

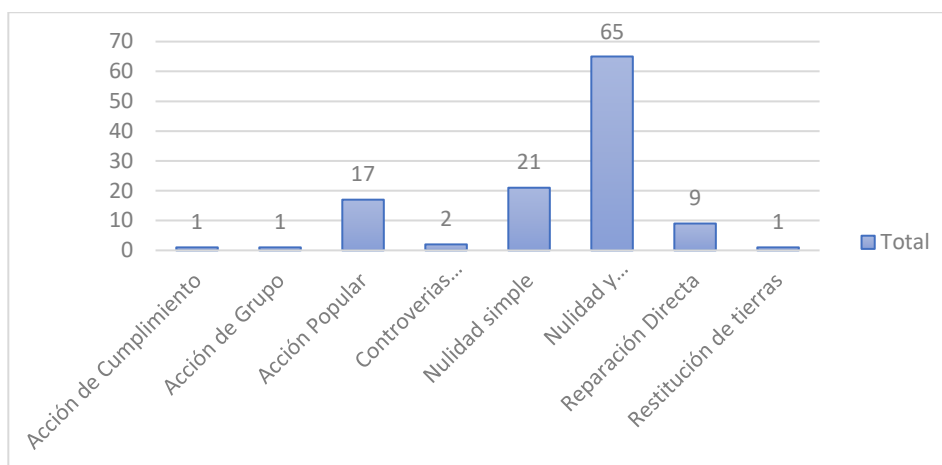
La defensa jurídica comprende entre otros aspectos, la salvaguarda de los intereses de la CRC en los procesos judiciales en los que sea parte, la prevención del daño antijurídico y de las consecuentes condenas patrimoniales.

La CRC tiene ciento diecisiete (117) procesos judiciales activos, en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, de los cuales ciento dieciséis (116) procesos se adelantan en contra de la entidad, y en uno (1) actúa como demandante. El 55% corresponde a acciones de nulidad y restablecimiento del

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 55 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

derecho, 18% a nulidad simple, 14% a acciones populares, 8% a reparación directa, y el porcentaje restante a restitución de derechos territoriales, controversias contractuales, acciones de cumplimiento y acciones de grupo.

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control



Fuente: CRC, Elaboración propia con corte 31 de diciembre de 2023.

En el **Anexo 9** se listan los procesos judiciales en los que la CRC es parte con corte a 31 de diciembre de 2023, y se da cumplimiento a lo establecido en el literal d) del artículo 1 de la Resolución No 172 del 23 de junio de 2023 expedida por la Contaduría General de la Nación.

En lo relacionado con la tasa de éxito en términos de litigiosidad, según las estadísticas publicadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE)¹⁰, la CRC obtuvo una tasa de éxito acumulada del 91,3%¹¹, cifra superior a la obtenida por el sector TIC que corresponde al 84%, y a la nacional del 35.7%, lo que refleja excelencia en la gestión y los resultados de los procesos activos en la Comisión. Por su parte, en el reporte del año 2023 la Comisión registró una tasa de éxito del 100%

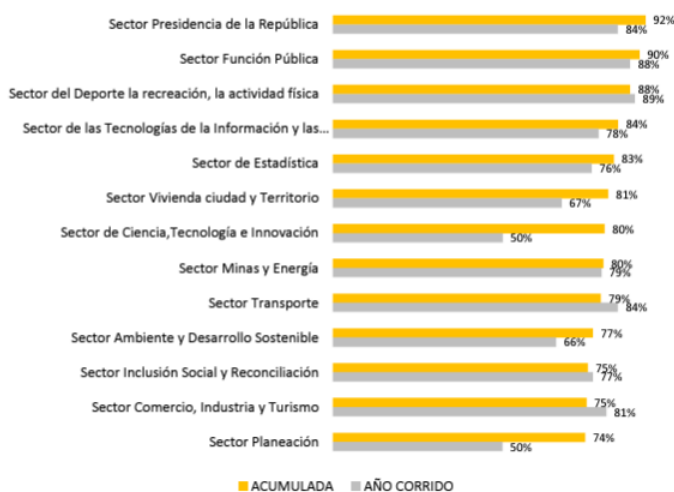
A continuación, se presenta la tasa de éxito por sector desagregado:

¹⁰ Publicadas en el informe de litigiosidad, cuarto trimestre 2029 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El informe puede encontrarse en el siguiente enlace <https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31122023/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#3>

¹¹ La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a 31 de diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 56 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial



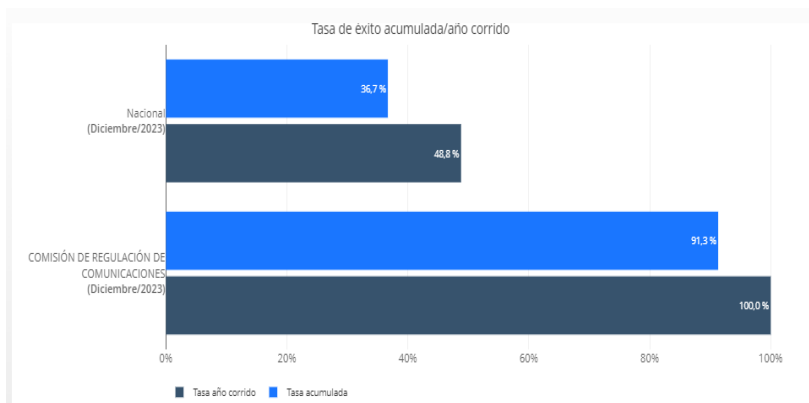
Fuente: eKOGUI a 31 de diciembre de 2023

6

Fuente:

https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2023/Informe_litigiosidad_cuarto_trimestre_2023_190124.pdf¹²

Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido



Fuente: Informe de Litigiosidad de la ANDJE - cuarto trimestre 2023

<https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31122023/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>¹³

¹² La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2022.

¹³ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2023

De lo anterior, se concluye que:

- ✓ La CRC se ha destacado como una de las entidades que ocupa los primeros lugares del sector público en lo que respecta a la tasa de éxito en los litigios en los que es parte.
- ✓ La Comisión, al tener una alta tasa de éxito en materia de litigiosidad, se consolida como una de las entidades líderes en su gestión de defensa judicial, lo cual brinda seguridad jurídica, económica y técnica respecto a la expedición de diferentes actos administrativos generales y particulares. Esto beneficia al país, al sector, y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, a través de la adecuada gestión judicial se protegen los recursos públicos de la Nación.

2.2.8. Gestión del Conocimiento y la Innovación

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

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

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

2.2.8.1. Aulas de Innovación

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

Es así como durante seis meses, funcionarios y colaboradores de la CRC, con el apoyo del equipo de Ude@ de la Universidad de Antioquia, crearon un entorno de aprendizaje virtual al que se inscribieron personas de todo el país y estuvieron presentes en diferentes regiones para realizar talleres presenciales. Las distintas jornadas adelantadas estuvieron enfocadas en el papel del regulador y sus funciones, la socialización de los procesos de mejora y agenda regulatoria, herramientas de innovación para la creación de propuestas aplicadas al sector de las telecomunicaciones y la creación de contenidos y personajes plurales.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 58 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Imagen 5. Aulas de innovación 2023



Fuente: CRC-Ude@ (2023)

Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Montería (Córdoba), Riohacha (Guajira), Ibagué (Tolima), Quibdó (Chocó), Yopal (Casanare), Popayán (Cauca), Leticia (Amazonas), Apartadó (Antioquia); contando con una participación total de 397 personas en las jornadas presenciales a nivel nacional.

El componente virtual de formación tuvo una participación de 278 personas. Adicionalmente, se realizaron jornadas de socialización, las cuales contaron con la participación de colaboradores y funcionarios de la CRC para hablar de innovación en telecomunicaciones, personajes plurales y agenda regulatoria.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 59 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En este recorrido, se promovieron actividades de aprendizaje en torno a la innovación aplicada a los servicios de comunicaciones y se expuso la importancia de la participación activa en la construcción de la regulación, el uso de metodologías innovadoras de la CRC como el Sandbox, DataJam (ejercicios de participación ciudadana con retos basados en el análisis y la visualización de datos) y la plataforma pedagógica Aula CRC y la Caja de Herramientas CRC, entre otros. También se discutió sobre el concepto de pluralismo informativo y el importante papel de los usuarios como televidentes críticos.

En estos espacios abiertos para el diálogo y la construcción, los asistentes de forma activa plantearon propuestas en torno a temáticas como la importancia de la presencia institucional en regiones, la necesidad de mejorar la cobertura de conectividad y calidad del servicio en las regiones; condiciones para apoyar a los operadores regionales de diversos servicios; participación ciudadana en los contenidos que se emiten en televisión abierta, tanto desde la producción como en la selección de contenidos plurales y diversos; proporcionar espacios de mayor conocimiento de la regulación de servicios de comunicaciones; la importancia de desarrollar habilidades digitales y de formación en los usuarios, y la necesidad de contar con iniciativas del Gobierno Nacional en materia de conectividad, entre otras.

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

2.2.8.2. Aula CRC

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

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

En 2023 se publicaron o actualizaron los siguientes cursos:

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 60 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes; Fecha de vigencia: 08/08/2022				

- **Servicios Postales.** Nuevo curso que brinda conceptos básicos del servicio postal en Colombia, su regulación y contexto internacional, así como los derechos de los usuarios.
- **Creación de narrativas y Personajes Plurales.** Curso enfocado para los interesados en la creación audiovisual, en el cual módulos pueden conocer y adquirir herramientas conceptuales, legales y técnicas para la creación de contenidos más plurales e incluyentes. En este curso se adicionó un módulo innovador con perspectiva de género.
- **SandBox Regulatorio.** Este curso está dirigido a las instituciones reguladas para fortalecer las capacidades que permitan orientar la implementación del Sandbox Regulatorio. Fue actualizado para incluir los cambios de la actualización regulatoria en comunicaciones y la regulación del sector de contenidos audiovisuales expedida a finales de 2022. En él, podrán aprender a crear un Sandbox regulatorio, conocer cuáles son los criterios de selección, el ciclo de desarrollo y los tipos, además de presentar y conocer experiencias de éxito en otros países.
- **Seguridad Digital.** Curso desarrollado para uso interno de los colaboradores de la CRC y lanzado en 2023, el cual contribuye a fortalecer el conocimiento y mejores prácticas en materia de seguridad digital en línea con las disposiciones nacionales.
- **Inducción CRC:** Corresponden a la presentación de la Entidad en términos de su Plan Estratégico y estructura, así como a los procesos asociados a los Grupos Internos de Trabajo de la CRC y sus funciones. Los contenidos son insumo de consulta y difusión de los procesos de inducción y re-inducción para los funcionarios y colaboradores de la CRC, e incluyen diferentes formatos multimedia, tales como vídeos, infografías interactivas, juegos, entre otros, que permitan un mejor entendimiento y apropiación del quehacer de la entidad para los nuevos colaboradores.

Aula CRC ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados, y en 2023 llegamos a un acumulado de más de 5000 usuarios.

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

2.2.8.3. Monitoreo de Tendencias Tecnológicas

En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, esta Comisión desarrolló el tercer monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que es insumo técnico que brinda información sobre las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual y permite conocer cómo estas marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios.

Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como OCDE, UIT, CAF, BID, FEM; y de firmas consultoras como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, entre

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 61 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Encontramos que tecnologías de Inteligencia Artificial, el metaverso, redes 5G, WIFI 6, satélites de órbita baja o *streaming* soportado en publicidad (FAST) están generando cambios importantes en otras latitudes y podrían ser observados en el corto plazo en Colombia.

El estudio se encuentra publicado y puede ser consultado en la página web de la Comisión, en el siguiente link: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/monitoreo-tendencias-tecnologicas-2022>

2.2.8.4. Gestión interna

La estrategia de posicionamiento interno se basó en la creación de 11 contenidos virtuales, los cuales corresponden a la presentación de la Entidad en términos de su Plan Estratégico y estructura, así como a los procesos asociados a los Grupos Internos de Trabajo de la CRC. Los contenidos son insumo de consulta y difusión de los procesos de inducción y re-inducción para los funcionarios y colaboradores de la CRC. Cada contenido incluye diferentes formatos multimedia como vídeos, infografías interactivas, juegos, entre otros.

Dada la experiencia de trabajo, investigación y producción entre la CRC y el LAB101 de la Universidad Nacional, en términos de contexto, marcos metodológicos, superación de dificultades, resultados concretos y recomendaciones para futuros procesos, se consolidaron artículos prácticos de temáticas y lecciones aprendidas en materia de analítica de datos, metodologías regulatorias innovadoras y producción de contenidos digitales con diversos enfoques que recogen algunas de las experiencias desarrolladas en conjunto.

2.2.9. Gestión de los datos de los sectores regulados

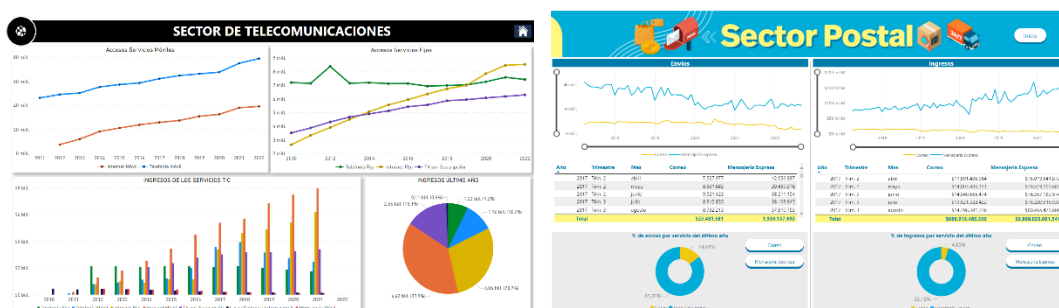
El Grupo Interno de trabajo de Inteligencia y Analítica de Datos es el encargado de diseñar e implementar la estrategia de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la cual se busca garantizar el acceso a la información pública de la CRC generando estrategias de apertura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

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

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 62 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Al 31 de diciembre de 2023, la plataforma Postdata contaba con 194 conjuntos de datos¹⁴ para consulta y descarga de información por parte de los ciudadanos; adicionalmente, 35 tableros interactivos¹⁵, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar la información de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos



Fuente: CRC, Elaboración propia

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

En 2023 se publicaron en Postdata 26 nuevos Data Flash¹⁶, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

En resumen, en 2023 se publicaron 55 nuevos contenidos en Postdata desagregados en la Tabla 4:

Tabla 4. Total de recursos publicados en Postdata según tipo

Tipo de contenido	Nuevos en 2023	Acumulado al 31 de diciembre de 2023
Conjuntos de datos	25	194

¹⁴ 25 nuevos en 2023

¹⁵ 4 nuevos en 2023

¹⁶ Disponibles en https://postdata.gov.co/search/type/flash?sort_by=created

Data Flash	26	94
Tableros interactivos	4	35
TOTAL	55	323

Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de los procesos de gestión, análisis y difusión de información de la CRC y en pro de orientar las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema, en septiembre de 2023 se publicó la duodécima edición del **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal** correspondiente al año 2022¹⁷. En este reporte se realizó una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia.

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

Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2022



Fuente: CRC, Elaboración propia

¹⁷ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reportes-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2022>

3. GESTIÓN TRANSVERSAL

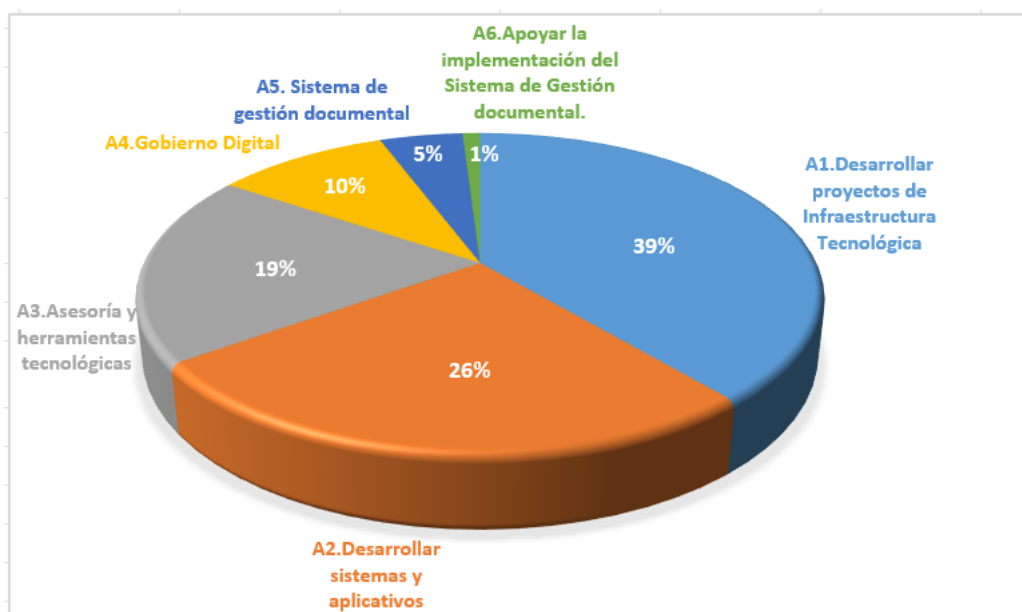
3.1. Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC tiene el propósito de gestionar continuamente, de manera eficaz, segura y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos tecnológicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los lineamientos de gobierno digital, con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés; en cumplimiento a sus funciones, las actividades y proyectos ejecutados durante el año 2023 se apalarcaron con el proyecto de Inversión denominado **"Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas de la CRC para soportar la toma de decisiones regulatorias y la optimización de servicios a la ciudadanía"**, cuyo objetivo principal es "Fortalecer la capacidad administrativa y tecnológica de la CRC como ente regulador único e independiente del Sector TIC"

Para la vigencia 2023 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de **\$5.739.868.000**, de los cuales se ejecutaron **\$5.724.954.710,35** equivalentes al **99,74%**.

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

Gráfica 5. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2023



Fuente: CRC, Elaboración propia

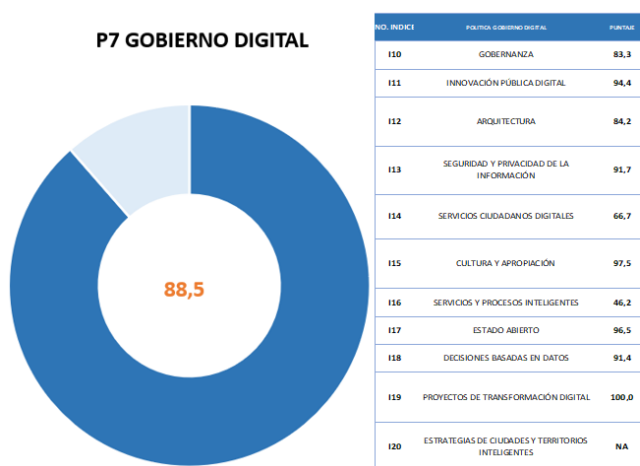
Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 65 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

3.1.1. Gobierno Digital

Durante la vigencia 2023 se realizaron las actividades necesarias para la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes de gobernanza, innovación pública digital, arquitectura, cultura y apropiación, seguridad y privacidad de la información, servicios y procesos inteligentes, servicios ciudadanos digitales, decisiones basadas en datos, estado abierto y proyectos de transformación digital en la entidad, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- ✓ Actualización, clasificación y publicación de los activos de información por parte de los diferentes procesos de la entidad.
- ✓ Implementación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2023.
- ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2023.
- ✓ Actualización de la documentación relativa a sistemas de información, ejercicios de Arquitectura de TI, gobierno de datos, entre otras.
- ✓ Accesibilidad y usabilidad en el portal de Trámites CRC.
- ✓ Gestión a los indicadores de cumplimiento y seguimiento.
- ✓ Ejecución del plan de Uso y Apropiación de TI para el 2023.
- ✓ Implementación, pruebas de concepto y uso de Tecnologías emergentes (RPA – Automatización Robótica de Procesos, Blockchain Inteligencia Artificial y Aprendizaje de Máquina).

Gráfica 6. Índice de Gobierno Digital



Fuente: Resultado FURAG Política de Gobierno Digital

3.1.2. Seguridad Digital

Durante el 2023, y con base en los resultados de FURAG¹⁸ sobre el cual se obtuvo un cumplimiento del **87.9%**, la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Seguridad Digital de acuerdo con los lineamientos del MinTIC y buenas prácticas del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) en materia de:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Seguimiento a la remediación de vulnerabilidades.
- Actualización de los Escenarios de Riesgos tecnológicos.
- Actualización de la Política y el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Implementación de los Servicios de SOC-NOC en la CRC.
- Fortalecimiento de la Cultura y Apropiación de Seguridad y Privacidad de la Información.

3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

• Infraestructura Cloud y Onpremise:

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

• Seguridad Informática:

Se renovaron los servicios de seguridad perimetral y networking por un (1) año para la CRC, que incluyó la configuración de los equipos de comunicaciones y de seguridad perimetral **Fortinet**, los cuales protegen la infraestructura híbrida y usuarios finales de la entidad. Los componentes que se renovaron durante el 2023 fueron: El Firewall (para la seguridad de la Red), Switches (para la interconexión de dispositivos de red), Access point (Puntos de Acceso Inalámbrico), WAF (Firewall para las aplicaciones web), FortiAnalyzer (Analizador de logs) y las licencias de FortiClient ZTNA edición EPP/ATP para la protección de las estaciones cliente y servidores, así como su servidor de administración de puntos finales EMS Cloud, los cuales permiten servicios de seguridad de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC

¹⁸ Formulario Único Reporte de Avances de Gestión

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 67 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

(OnPremise / nube), proteger los portales web y sistemas de información y permiten monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

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

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

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

Algunas ventajas de implementar estos servicios son:

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

3.1.4. Actualización de los Sistemas de Información

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información como área transversal a los diferentes grupos internos de trabajo de la CRC, apoya la optimización, digitalización y automatización de los diferentes trámites de la Entidad y procesos internos en el marco de los objetivos estratégicos Institucionales, especialmente en el **pilar P5. Fortalecimiento Institucional**. Por lo anterior, durante la vigencia 2023 se actualizaron y/o desarrollaron los siguientes sistemas de información:

- **Sistema de Información de Contribuciones Fase II (Mejoras y Nuevas Funcionalidades).**

Se implementaron las siguientes actividades para la actualización y fortalecimiento de este sistema de información, que agrupa las funcionalidades necesarias para la presentación y pago de la contribución:¹⁹

¹⁹ Pago anual que todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que presta la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 68 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- **Gestión de Novedades de Empresas:** Permite a los Operadores registrar las novedades fusión o absorción y habilita el flujo para que la empresa resultante de la novedad (Empresa principal) presente, apruebe y pague las contribuciones pendientes de las demás empresas (Empresas secundarias) involucradas en la novedad.
- **Ajuste Cartera Operador:** Hito que comprende levantamiento de requerimientos, elaboración de Historia de Usuario y desarrollo de la funcionalidad que permite al área funcional de Contribuciones registrar y aprobar cambios en la cartera de un Operador.
- **Ajuste a Formulario de Corrección LOR (Liquidación Oficial de Revisión):** Se realizó un ajuste requerido a la funcionalidad Formulario de Corrección LOR. Este formulario permite al área funcional registrar una corrección a la contribución presentada por un Operador (después de determinar que la liquidación de la contribución no se ajusta a la normatividad aplicable).
- **Reportes:** Mejoras requeridas a los reportes de Cartera CRC, Cartera Operador, Reporte de Boletín de Deudores Morosos, Ingresos y pagos.

Las funcionalidades descritas anteriormente finalizaron en diciembre 29 de 2023, completando al 100% las actividades propuestas en el proyecto.

• **Actualización Sistema de Información Trámites CRC.**

A partir de la implementación del Sistema de Información de Trámites CRC finalizada en diciembre de 2022, durante el 2023 se requirió la implementación de mejoras en el módulo de Suscripción (Gestión de Empresas), el cual tiene como propósito que los diferentes Grupos de Valor realicen el registro de sus datos para la recepción de información de interés por parte de la CRC. Estas mejoras se realizaron en las siguientes funcionalidades:

- Flujo de Registro de Suscripción para validar correo.
- Flujo de Actualización de Datos para Grupos de Valor.
- Envío automático de correo para la actualización de datos para los Grupos de Valor.

• **Simplificación del Trámite de Homologación e Integración con el Portal .GOV Fase II.**

De acuerdo con la Fase II del proyecto del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e Integración al Portal Único del Estado Colombiano .GOV, se realizaron las siguientes actividades para dar cierre al proyecto en diciembre de 2023:

- **Mejoras al Módulo de Administración para el Registro de Equipos Homologados:** este módulo permite a la CRC aprobar o rechazar las solicitudes de los ciudadanos u operadores para la homologación de equipos terminales móviles. Durante el uso de esta funcionalidad fue necesario implementar las mejoras en las siguientes funcionalidades:

Informe de Gestión CRC 2023		Cód. Proyecto: NA		Página 69 de 118
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo		Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

- Formulario Registro Homologados.
 - Bandeja Notificaciones.
 - Formulario de Aprobación Líder de Homologación.
- **Migración de Datos de Equipos Homologados:** con el fin de centralizar los datos de los equipos homologados por la entidad, se tomaron los datos históricos y se centralizaron en la base única de homologación dispuesta en la base de datos del sistema de Trámites CRC. Para este proceso de migración fue necesario realizar el análisis y la estandarización de estos datos para garantizar su calidad en el proceso de migración.
 - **Mejoras al Formulario Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles:** Se implementó la actualización del formulario de homologación donde se incluyen las siguientes mejoras:
 - Mensajes de apoyo para el diligenciamiento del formulario por parte del usuario.
 - En la sección de "**Características del Terminal Móvil**" se modificaron los campos de "**MARCA**" y "**MODELO**" en formato tipo lista autocompletable a partir del primer carácter y se adicionó una opción adicional que le permite al usuario contar con una opción abierta para su diligenciamiento.
 - Se incluyó en el formulario del trámite de homologación el género del usuario, en un campo de lista desplegable con las opciones: "**Masculino**", "**Femenino**" y "**No Binario**".
- **Actualización Carpeta Ciudadana**
- Durante la vigencia 2023, se ejecutó una reingeniería al esquema de infraestructura, seguridad y rendimiento de la instalación existente en la CRC, relacionada con la consulta del estado del trámite PQRSD de la CRC integrado en el portal de Carpeta Ciudadana Digital del Estado Colombiano. Este trabajo permitió identificar y mitigar vulnerabilidades asociadas a la infraestructura y a la seguridad de la aplicación. Además, al validar el servicio de manera integral, se determinó la necesidad de implementar mejoras con el apoyo de la Agencia Nacional Digital y el MinTIC con la finalidad de poder contar con un servicio más eficiente y seguro.
- **Actualización del Trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos Interoperando con RTVC.**

El sistema de información para el trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos permite la gestión y la automatización de dicho proceso, el cual está a cargo de la Coordinación de Relacionamento con Agentes de la CRC. A través del bus de interoperabilidad del estado colombiano XROAD se desarrolló la interoperabilidad con RTVC para la mejora en tiempos y gestión del trámite el cual se sacó a producción en diciembre de 2022. URL <https://audiovisuales.crcom.gov.co/msj/Account/reqSolicitud>.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 70 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Durante el año 2023 se realizaron actividades de mejora y soporte a dicho sistema de Información, donde se registraron 2 incidentes de disponibilidad del servicio que derivaron, entre otros aspectos, en la actualización del aplicativo y la revisión del componente desplegado en XROAD.

- **Implementación Modificaciones Registro de Números Excluidos (RNE).**

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución CRC 6522 de 2022, el 6 de septiembre de 2022 se inició este proyecto cuyo objetivo se enfocó en actualizar el proceso de Registro de Números Excluidos (RNE), para que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) consulten la base única de RNE y los Proveedores de Redes de Servicio de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) entreguen a la CRC la información integrada de los usuarios que hayan solicitado la exclusión de su línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos.

Dada la modificación efectuada mediante la citada resolución, la actualización de la funcionalidad de Registro de Números Excluidos (RNE) en el Portal de Trámites CRC salió a producción el 5 de julio de 2023 con las siguientes funcionalidades:

- Módulo de Registro para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
- Flujo de Actualización de Datos para Personas Naturales y Jurídicas.
- Módulo de Consulta para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
- Actualización del Formulario de Registro de Números Excluidos para Ciudadanos y Empresas.
- Cargue de datos de las líneas móviles excluidas por el PRSTM.
- Centralización de la Base de Datos unificada de Registro de Números Excluidos en la CRC.
- Módulo de Consulta del RNE para los PRSTM/PCA/IT
- Módulo de Administración de RNE para la CRC.
- Reportes de seguimiento de RNE.

Posteriormente, para dar cierre a este proyecto, el cual finalizó el 18 de agosto de 2023, se implementaron en producción las siguientes funcionalidades:

- **Reporte RNE:** se implementaron tres (3) Reportes de RNE para el seguimiento y control del proceso:
 - ✓ Personas Registradas RNE.
 - ✓ Trazabilidad Consulta PCA/IT.
 - ✓ Trazabilidad Registro OC.
- **Administración de Usuarios CRC – RNE:** se realizó la implementación de las siguientes funcionalidades:

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 71 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

- ✓ Actualización de Correo del Usuario RNE.
- ✓ Interfaz para Números Reciclados.

La actividad de Gestión del Cambio se realizó durante toda la ejecución del proyecto, donde se realizaron mesas de trabajo con los PRSTM/PCA/IT para construir y acordar los requerimientos de implementación de los nuevos desarrollos, así como acompañamiento en las pruebas. Adicionalmente, se documentó el plan de pruebas, casos de pruebas y manuales técnicos para los PRSRM/PCA/IT.

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

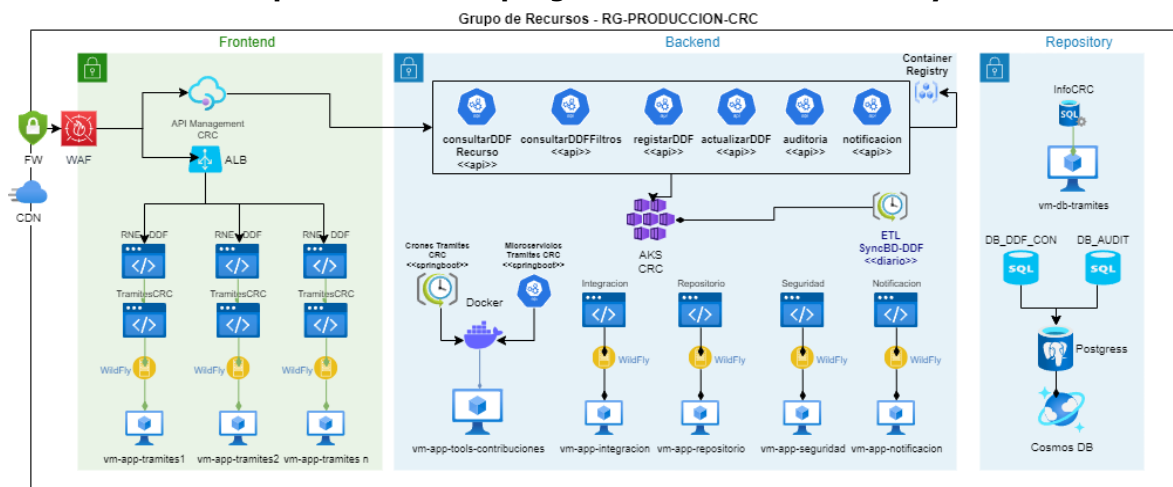
De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 2300 de 2023 “**Dejen de Fregar**”, se da inicio a cada una de las etapas requeridas para la implementación de este proyecto, a continuación, se describen las actividades de cada una de estas:

1. Etapa de Inicio

- Se define la visión del proyecto en conjunto con el equipo de trabajo de la Coordinación de Política Regulatoria y Competencia.
- Se realizan sesiones de trabajo para definir la línea destino para la implementación de los formularios para los ciudadanos y empresas en línea con lo definido en la Ley.
- En el mes de julio de 2023 el equipo de trabajo de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información realizó vigilancia tecnológica de proyectos similares en otros países tales como: España (Lista Robinson), Ecuador (Llamadas enmascaradas BANCA), Brasil (Registro Não Me Perturbe), en Chile, Uruguay, Argentina y México (No molestar) y se inicia la construcción de la línea destino de la solución tecnológica.
- En el mes de agosto de 2023 se definió la línea destino del flujo de RNE para realizar el ciclo de vida de desarrollo de software, donde se realizó la línea base de la arquitectura de solución y se inicia el proceso de estimación de tiempo para la implementación tecnológica. En la siguiente gráfica se presenta el modelo de la arquitectura de despliegue propuesta.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 72 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Gráfica 7. Arquitectura de Despliegue Solución de Software Ley 2300 – RNE



Fuente: Elaboración propia

- Se definen los módulos del sistema de información y se definieron los recursos de Analistas de Requerimientos/QA y desarrolladores que participaran en el proyecto.
- Bajo un análisis de datos de diferentes fuentes, se proyecta el presupuesto requerido y se proponen tres escenarios para implementar la infraestructura tecnológica; y bajo la metodología "Matriz de Puntuación con Factores de Peso Relativo", donde se realizó un comparativo de los aspectos necesarios para la ejecución del proyecto tales como: presupuesto, tiempo de implementación, seguridad, disponibilidad y operación, se define el mejor escenario para la puesta en producción del proyecto.

2. Etapa de Planeación

De acuerdo con las definiciones planteadas en la etapa de inicio se aprueba el cronograma de acuerdo con el alcance, tiempo y costo con la línea destino definida para la implementación de la solución para Ciudadanos y Proveedores.

3. Etapa de Ejecución

A corte del 31 de diciembre de 2023, la etapa de análisis de requerimientos finalizó para todos los Sprint del proyecto, por lo tanto, se encuentran en ejecución el desarrollo del software, las pruebas de calidad y funcionales de las siguientes actividades:

- ✓ Registro Actualización Empresa/Persona Natural.
- ✓ Autenticación y Autorización.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 73 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- ✓ Auditoria RNE.
- ✓ RNE Ciudadano.
- ✓ ETL (Sincronización de Datos).
- ✓ Consulta RNE.
- ✓ Administración Usuarios y Flujo de Aprobación.

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

El proyecto iniciado en el 2023 tiene como meta la automatización e integración a la plataforma de Trámites CRC del formato de Ofertas Básicas de Interconexión OBI. Este proyecto se basa en un desarrollo propio bajo un módulo de software que permitirá a los operadores contar con una herramienta amigable, moderna, segura, eficiente y vía web para la gestión de las OBI. Adicionalmente, la herramienta se está desarrollando con tecnologías de microservicios y bases de datos modernas. A partir de septiembre de 2023, desde el portal de Trámites CRC los operadores ya pueden cargar y consultar los formatos de OBI y OBA; paralelamente, se está construyendo el módulo de autenticación y el asistente que reemplazará el archivo actual construido en formato Excel.

- **Automatización de Notificaciones**

Este proyecto surge de la necesidad de implementar una solución para el registro de Resoluciones que ingresan a la Coordinación Ejecutiva de la CRC. Con la implementación de la solución iniciada en el tercer trimestre del 2023, se busca generar automáticamente los consecutivos de las Resoluciones, permitir la definición de flujos de trabajo de acuerdo con los responsables de cada etapa del proceso y el envío de notificaciones teniendo en cuenta responsabilidades, plazos y términos de cumplimiento para las respuestas de las solicitudes de acuerdo con lo definido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

A partir del mes de septiembre de 2023 se empezaron a ejecutar las actividades definidas en el cronograma del proyecto de "Automatización de Notificaciones" donde se destaca el avance en los componentes de Definición de Alcance del Proyecto, Planificación, Análisis de Requerimientos y Diseño de la aplicación para una ejecución del cronograma correspondiente al 26% al cierre de la vigencia.

3.1.5. Logros

- Actualización del Sistema de Información de Registro de Números Excluidos (RNE) bajo el cumplimiento de la Resolución CRC 6522 de 2022, cuyo objetivo se enfocó en que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) consulten la base única de RNE y los Proveedores de Redes de Servicio de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) entreguen a la CRC la información integrada de los usuarios que hayan solicitado la exclusión de su línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 74 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

- Bajo el enfoque de innovación y transformación digital y las iniciativas planteadas en la Agenda Regulatoria de la CRC para 2023-2024 se desarrolló la segunda fase del proyecto de incorporación de Tecnologías Emergentes con RPA (Automatización Robótica de Procesos) en el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles, incorporando mejoras y afinamiento en las respuestas de complementación y de esta manera dar una respuesta al usuario más efectiva y detallada a su solicitud. Así mismo, se incorporó una clasificación del tipo de respuesta en el sistema de gestión documental Onbase con el fin de optimizar los indicadores y seguimiento al trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles. Por último, se incorporaron respuestas e-mail las cuales optimizan el proceso de revisión, aprobación y envío de las respuestas a los usuarios haciendo uso del correo electrónico. Este proyecto mejora notablemente el proceso de resolución a las solicitudes de homologación de Terminales Móviles, minimizando los tiempos de estudio y respuesta a dichas solicitudes y optimiza el talento humano de la Entidad.
- Durante el 2023 la CRC implementó el Servicio de ciberseguridad que comprende el centro de Operaciones de seguridad (SOC) y del Centro de Operaciones de Red (NOC), al gestionar este proyecto con vigencias futuras, se logró una contratación hasta junio del 2026. Con este servicio se busca mejorar la seguridad cibernética de la CRC, protegiendo los activos digitales de la entidad.

3.2. Gestión Organizacional

3.2.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

3.2.1.1. Plan de Acción 2023

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

La CRC construyó su plan de acción 2023, de acuerdo con el procedimiento institucional P-1307 “*Procedimiento Plan de Acción*”, articulando las actividades con las 7 dimensiones y 19 políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG; los 5 pilares y 14 objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 y los planes institucionales establecidos en el Decreto 612 de 2018.

En cumplimiento de la normatividad asociada a este Plan de Acción, y luego de su revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la CRC, se publicó el 31 de enero de 2023, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en conjunto con todos los planes y documentos asociados a este, los cuales fueron objeto de monitoreo trimestral por la dirección ejecutiva de la Entidad.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 75 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

Así, al finalizar la vigencia 2023, el informe de cierre del plan señala un cumplimiento de 99,39% de las actividades propuestas en este. El detalle de ejecución por cada una de las dimensiones del plan se presenta a continuación:

Tabla 5. Resultados Plan de Acción CRC 2023

Dimensión	Seguimiento 2023		
	Avance Real	Esperado	Variación
1. Talento Humano	99,74%	100,00%	-0,26%
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,00%	100,00%	0,00%
3. Gestión con valores para resultados	97,53%	100,00%	-2,47%
4. Evaluación de resultados	100,00%	100,00%	0,00%
5. Información y comunicación	99,33%	100,00%	-0,67%
6. Gestión del conocimiento y la innovación	100,00%	100,00%	0,00%
7. Control interno	99,16%	100,00%	-0,84%
Cumplimiento del Plan	99,39%	100,00%	-0,61%

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.2. Atención de la Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2022.

Durante el primer semestre de 2023, la CRC recibió la visita de la Contraloría General de la República – CGR, con el propósito auditar la gestión de la Entidad durante el 2022. Como resultado de dicha auditoría, y con fundamento en la opinión contable y presupuestal, la Contraloría feneció la cuenta fiscal de la vigencia 2022.

El informe definitivo presentado por el equipo auditor estableció 22 hallazgos, solicitó reformular acciones en 13 hallazgos de vigencias anteriores, y no se pronunció sobre 9 hallazgos de la vigencia anterior, dado que todavía tenía actividades en ejecución. En línea con lo anterior, actualmente la CRC cuenta con un plan de mejoramiento compuesto por 74 actividades, el cual tiene como fecha de finalización el mes de mayo de 2024.

3.2.3. Planta de Personal

A 31 de diciembre de 2023, la planta de personal de la CRC se encuentra conformada por 150 cargos de distintos niveles, sus últimas ampliaciones fueron dadas en 2020, como consecuencia de las nuevas funciones y responsabilidades asignadas a la entidad en virtud de la Ley 1978 de 2019 y para 2023, de acuerdo con las instrucciones establecidas en la Circular conjunta 100-005 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el DAFP y la ESAP y la Circular Conjunta 001 del 5 de enero de 2023 emitida por el DAFP,

Directiva Presidencial 08 de 2022 – Austeridad hacia un gasto público eficiente, y Colombia Compra Eficiente; la CRC procedió en 2023, con la elaboración del respectivo estudio técnico para la formalización laboral de la planta de personal de la CRC, mediante lo cual se identificaron las necesidades de recursos sobre la creación de 33 nuevos cargos en la planta de personal de la Entidad: 13 Asesores, 16 Profesionales Especializados y 4 Profesionales Universitarios. Del total de nuevos cargos los cuales 24 corresponden a la formalización de contratos de prestación de servicio cuyas actividades son de carácter permanente de acuerdo con los análisis realizados y los 9 restantes se requieren de acuerdo con los análisis de las cargas de trabajo de los diferentes Grupos Internos de Trabajo, teniendo en cuenta en todo caso contar con cargos que atiendan a la Ley del primer empleo

Lo anterior se materializó con la Resolución CRC 7266 del 18 de diciembre de 2023, “*Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones*”, con la cual se completó un total de 150 cargos en la planta de personal de la CRC.

Así las cosas, a continuación, se relaciona la planta aprobada a 31 de diciembre de 2023, por los distintos niveles:

Tabla 6. Planta de personal de la CRC

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 y 7266 de 2023
Denominación y Nivel	No. Cargos	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	7	7
NIVEL ASESOR	39	52
NIVEL PROFESIONAL	55	75
NIVEL TECNICO	4	4
NIVEL ASISTENCIAL	12	12
TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS	117	150

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión de empleos a el 31 diciembre de 2023:

Tabla 7. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2023

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	2

Profesional Especializado	2028	24	3	0
Profesional Especializado	2028	23	3	1
Profesional Especializado	2028	22	10	0
Profesional Especializado	2028	21	15	9
Profesional Especializado	2028	19	9	3
Profesional Especializado	2028	18	5	3
Profesional Especializado	2028	17	5	2
Profesional Especializado	2028	14	3	2
Profesional Universitario	2044	11	11	4
Profesional Universitario	2044	8	2	0
Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	6	3
Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	1
Secretario Ejecutivo	4210	24	4	1
Conductor Mecánico	4103	19	8	1
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	1
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	7	2
Asesor	1020	12	5	3
Asesor	1020	9	10	4
Asesor	1020	7	5	3
Asesor	1020	6	1	1
Total			150	46

Fuente: CRC, Elaboración propia

Es importante mencionar que la CRC hace parte de la Convocatoria "Nación 3", de la Comisión Nacional del Servicio Civil, para el desarrollo de los concursos de los cargos de carrera administrativa de la entidad, que en 2022 se encontraban ocupados de manera provisional. En dicha convocatoria se encontraban 54 cargos para la modalidad de concurso abierto y 3 cargos en modalidad de concurso de ascenso.

Dentro del desarrollo del concurso, y en virtud de las listas de elegibles publicadas el 15 de diciembre de 2022, la Comisión de Personal de la entidad realizó la verificación de estas y presentó las reclamaciones a que hubo lugar, y a su vez, continuó con los tramites de nombramiento correspondientes, y cuyas posesiones empezaron a realizarse a partir del 24 de enero de 2023.

3.2.4. Fortalecimiento de la Infraestructura física de la CRC

La CRC, en virtud de la modificación de su Estructura Organizacional, dada por la Ley 1978 de 2019, así como de las nuevas funciones en materia de Televisión Abierta Radiodifundida, Radiodifusión Sonora y Servicio Postal Universal, debió modificar los Grupos Internos de Trabajo con los que se contaba en su momento, y a su vez requirió realizar una ampliación de planta para poder adelantar en debida forma, las nuevas responsabilidades asignadas a la CRC.

Es así como, continuando las actividades realizadas en 2022 respecto a la adecuación de las instalaciones físicas, en el 2023 la CRC procedió con la Fase II, la cual consistió en la compra del mobiliario necesario de acuerdo con el diseño de las instalaciones, así como la adquisición de cortinas para todas las oficinas y salas de la Entidad. Lo anterior se realizó a través de tres (3) contratos para los cuales se utilizó la modalidad de subasta inversa, generando de esta forma ahorros para la Entidad.

Los contratos adelantados se relacionan a continuación:

- Contrato 14 de 2023, suscrito con Renato Gonzalez, para el apoyo técnico para la estructuración del proceso de contratación de compra del mobiliario requerido en las reparaciones locativas de la CRC.
- Contrato 74 de 2023, suscrito con Andrés Fernando Muñoz López, para la adquisición de mobiliario como escritorios, sofás, mesas de la cafetería, salas de juntas entre otros.
- Contrato 75 de 2023, suscrito con Suministros e Ingeniería MASECA SAS, para la adquisición de los muebles empotrados, graderías para las salas de pensamiento creativo, y puerta divisoria de las salas de juntas.
- Contrato 167 de 2023, suscrito con Soluciones Integrales de Oficinas SAS, para la instalación de las cortinas en los tres (3) pisos de la Entidad.

3.2.5. Situación de los recursos

3.2.5.1. Presupuesto 2023

Para la vigencia 2023, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 2590 del 23 de diciembre de 2022, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$47.287.652.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 79 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes; Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Tabla 8. Presupuesto apropiado 2023

Rubro	Valor
FUNCIONAMIENTO	\$ 26.330.642.944
GASTOS DE PERSONAL	\$ 22.818.923.262
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.260.585.682
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 52.634.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 198.500.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.115.056
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.115.056
INVERSIÓN	\$ 20.951.894.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 5.739.868.000
TOTAL	\$ 47.287.652.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

Dentro de las actividades desarrolladas en 2023, y para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, la Entidad realizó diferentes traslados presupuestales dentro del rubro de funcionamiento, quedando la ejecución de la vigencia como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Desagregación presupuestal 2023

DESCRIPCIÓN	Decreto 2590 de 2022 - apropiación inicial	Apropiación adicionada	Apropiación reducida	Apropiación vigente 2023
FUNCIONAMIENTO	\$ 26.330.642.944			\$26.330.642.944
GASTOS DE PERSONAL	\$ 22.818.923.262			\$23.439.819.262
SALARIO	\$ 14.141.216.513	\$ 1.547.000.000		\$ 15.688.216.513
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.227.008.051	\$ 120.000.000		\$ 2.347.008.051
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 5.121.636.351	\$ 282.958.347		\$ 5.404.594.698

DESCRIPCIÓN	Decreto 2590 de 2022 - apropiación inicial	Apropiación adicionada	Apropiación reducida	Apropiación vigente 2023
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 1.329.062.347		\$ 1.329.062.347	\$ 0
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.260.585.682		\$ 580.017.000	\$ 2.680.568.682
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 52.634.000			\$ 67.484.000
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	\$ 0	\$ 14.850.000		\$ 14.850.000
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 0		\$ 52.634.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 198.500.000			\$ 142.771.000
IMPUESTOS	\$ 77.500.000		\$ 19.767.000	\$ 57.733.000
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 121.000.000		\$ 35.962.000	\$ 85.038.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.115.056	\$ 0		\$ 5.115.056
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.115.056	\$ 0		\$ 5.115.056
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 20.951.894.000	\$ 0		\$20.951.894.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000	\$ 0		\$ 15.212.026.000
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS	\$ 5.739.868.000	\$ 0		\$ 5.739.868.000
TOTAL	\$47.287.652.000	\$1.964.808.347	\$1.964.808.347	\$47.287.652.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.5.2. Ejecución presupuestal

Al 31 de diciembre de 2023, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a la suma de \$45.677.354.733, correspondiente al 96,6%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2023.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$26.330.642.944, con una ejecución de \$25.072.763.590, equivalente al 95,2%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$20.951.894.000 con una ejecución de \$20.599.476.087 equivalente al 98,3%.

Por su parte, la apropiación definitiva del Servicio de la Deuda fue de \$5.115.056 con una ejecución del 100%.

Tabla 10. Ejecución presupuestal 2023

DESCRIPCIÓN	Apropiación vigente 2023	Ejecución Presupuestal	% ejecución
FUNCIONAMIENTO	\$ 26.330.642.944	\$ 25.072.763.590	95,2%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 23.439.819.262	\$ 22.380.386.712	95,5%
SALARIO	\$ 15.688.216.513	\$ 14.872.737.547	94,8%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 5.404.594.698	\$ 5.346.324.723	98,9%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.347.008.051	\$ 2.161.324.442	92,1%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.680.568.682	\$ 2.524.025.477	94,2%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.680.568.682	\$ 2.524.025.477	94,2%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 67.484.000	\$ 29.103.803	37,9%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	\$ 14.850.000	\$ 14.850.000	100,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 10.731.947	20,4%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 142.771.000	\$ 142.769.454	100,0%
IMPUESTOS	\$ 57.733.000	\$ 57.732.008	100,0%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 85.038.000	\$ 85.037.446	100,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.115.056	\$ 5.115.056	100,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.115.056	\$ 5.115.056	100,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 20.951.894.000	\$ 20.599.476.087	98,3%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000	\$ 14.874.521.376	97,8%
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 5.739.868.000	\$ 5.724.954.710	99,7%
TOTAL	\$47.287.652.000	\$45.677.354.733	96,6%

Fuente: CRC, Elaboración propia

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cupo de vigencias futuras para el año 2024, con el propósito de contratar el almacenamiento, custodia y organización del archivo de la Entidad; servicio de aseo y cafetería; el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-040736, por valor de \$161.300.572, así como el servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-057079, de fecha 30 de octubre de 2023, por valor de \$24.234.271, ambos con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para los años 2024, 2025 y 2026, para contratar los servicios de un centro de operaciones de Seguridad – SOC y Centro de operaciones Red – NOC, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-044201, de fecha 22 de agosto de 2023, por valor de \$2.041.461.577, con cargo al presupuesto de Inversión.

3.2.5.3. Estados Financieros a 31 de diciembre de 2023

El Estado de Situación Financiera de la entidad al cierre del cuarto trimestre de 2023, presenta un saldo de activos por valor de \$36.300.539.491,91, pasivos por valor de \$20.997.576.306,60 y patrimonio por valor de \$42.282.297.30115.302.963.185,31. Por su parte los ingresos presentan un saldo de \$43.577.957.183,58 de los cuales los ingresos operacionales ascienden a \$43.577.093.708 que obedecen al reconocimiento de las declaraciones de la contribución, sanciones e intereses de los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales y los otros ingresos de \$863.474,58 correspondiente a los rendimientos sobre los recursos entregados en administración para el Fondo de Contingencias, los gastos ascienden a \$53.926.768.329,02 de los cuales \$53.812.726.267,50 corresponde a gastos operacionales para el funcionamiento de la entidad, deterioro, depreciaciones y amortizaciones y \$114.042.161,52 a otros gastos.

Tabla 11. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2023

Corte a 31 de diciembre de 2023 (\$ Pesos)			
Activo total	36.300.539.491,91	Ingresos Operacionales	43.577.093.708
Corriente	23.773.509.811,36	Otros Ingresos	863.474,58
No corriente	12.527.029.680,55	Gastos Operacionales	53.812.726.267,50
Pasivo total	20.997.576.306,60	Otros gastos	114.042.161,52
Corriente	7.034.428.539,21	Déficit operacional	-10.235.632.559,50
No corriente	13.963.147.776, 39		

Patrimonio	15.302.963.185,31	RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit)	-10.348.811.146,44
-------------------	--------------------------	--	---------------------------

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.5.4. Propiedad, planta y equipo

A continuación, se presenta el inventario de propiedad, planta y equipo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, con corte a 31 de diciembre de 2023, el cual el monto al corte establecido es \$10.956.004.563,99.

Tabla 12. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2023

Código	Descripción	Valor	Depreciación acumulada	Saldo Final 31-12-2023
1.6.35.04.001	Equipo de computación	\$29.375.600	\$-489.593,41	\$28.886.006,59
1.6.40.01.001	Edificios y casas	\$12.053.108.811,05	\$-2.002.239.290	\$10.050.869.521,05
1.6.50.05.001	Redes de aire	-	-	-
1.6.50.06.001	Redes de alimentación de gas	-	-	-
1.6.55.04.001	Maquinaria industrial	-	-	-
1.6.55.11.001	Herramientas y accesorios	\$1.602.254,40	\$-373.860	\$1.228.394,40
1.6.65.01.001	Muebles y enseres	\$170.292.739,68	\$-29.303.034,77	\$140.989.704,91
1.6.65.02.001	Equipo y máquina de oficina	\$81.497.160,36	\$-30.392.794,22	\$51.104.366,14
1.6.70.01.001	Equipo de comunicación	\$326.218.079,74	\$-194.847.370,00	\$131.370.709,74
1.6.70.02.001	Equipo de computación	\$777.726.272,08	\$-426.475.685,92	\$351.250.586,16
1.6.75.02.001	Terrestre	\$377.596.480,00	\$-188.594.636,00	\$189.001.844
1.6.80.02.001	Equipo de restaurante y cafetería	\$26.316.814,00	\$-15.013.383	\$11.303.431
Totales		\$13.843.734.211,31	\$-2.887.729.647,32	\$10.956.004.563,99

Fuente: Aplicativo SIIF Nación

Dando cumplimiento al literal a) y b) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC soporta el proceso contable a través del sistema de información financiera SIIF Nación, donde cada usuario tiene un token y clave de acceso; los libros de

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 84 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

contabilidad principales y auxiliares se encuentran contenidos en dicho aplicativo generados de las operaciones registradas desde los diferentes módulos del sistema.

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

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

Para el literal f) se relacionan a continuación los recursos entregados a recibidos en administración con corte 31 de diciembre de 2023:

ENTIDAD	CONCEPTO	VALOR
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	SISTEMA CUN	20.725.323.397,75
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	FONDO DE CONTINGENCIAS	11.422.895,73
PATRIMONIO AUTONOMO FIDUCOLDEX	CONVENIO MINCIENCIAS	813.290.943,54

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

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

Para el literal h) a continuación se muestra el cumplimiento en el reporte del Boletín de Deudores Morosos del Estado, con corte a mayo 31 y noviembre 30 de 2023.

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

Categoría	Periodo	Formulario	Fecha Recepción Contaduría	Fecha Envío Entidad	Estado	Medio	Tipo
BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME	2023-05-05	CGN2009 BDME REPORTE SEMESTRAL	2023-05-08 16:59:05.0	2023-05-08 00:00:00.0	Aceptado	ENLINEA	Categoría

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

Categoría	Periodo	Formulario	Fecha Recepción Contaduría	Fecha Envío Entidad	Estado	Medio	Tipo
BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME	2023-11-11	CGN2009 BDME REPORTE SEMESTRAL	2023-12-07 11:14:55.0	2023-12-07 00:00:00.0	Aceptado	ENLINEA	Categoría

3.2.5.5. Gestión de ingresos 2023

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

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

Adicionalmente, el citado artículo establece:

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

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

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
5. Los rendimientos financieros de sus recursos.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 86 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

6. Los bienes muebles e inmuebles que adquiriera a cualquier título y los que le sean transferidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de conformidad con las funciones que le son transferidas mediante la presente Ley.

Así las cosas, mediante la Resolución CRC 7008 del 14 de diciembre de 2022, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2023 en el 0,1352%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la ley.

Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2023, a la CRC le fue aprobado un presupuesto por valor de \$47.287.652.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$45.152.819.282, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$2.134.832.718.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de los ingresos de los proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones estuvo por encima de las proyecciones de crecimiento estimadas por la CRC, a partir de los ingresos anuales reportados por los operadores, de los años 2019 a 2021, lo cual fue la base para la estimación de la tarifa de contribución para esa vigencia, así como a la gestión realizada por la CRC, se obtuvo un recaudo superior a la cifra proyectada equivalente a la suma de \$1.814.984.718, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la Entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, de acuerdo con la gestión de cartera realizada por la CRC en el año 2023, se enviaron 1.169 cartas de cobro persuasivo de las cuales se logró el pago por parte de 320 operadores recaudando \$275.020.273; a su vez, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó un total de \$166.683.000.

3.2.6. Contratación

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas de SECOP I y II y de la tienda virtual²⁰. El proceso ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en línea con las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

En línea con lo establecido en el plan anual de adquisiciones, la CRC suscribió 191 contratos durante la vigencia 2023, distribuidos en las diferentes modalidades, que suman un valor total contratado de \$22.952.433.651, tal y como se relaciona a continuación:

²⁰ Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/contratacion/publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos#cont>

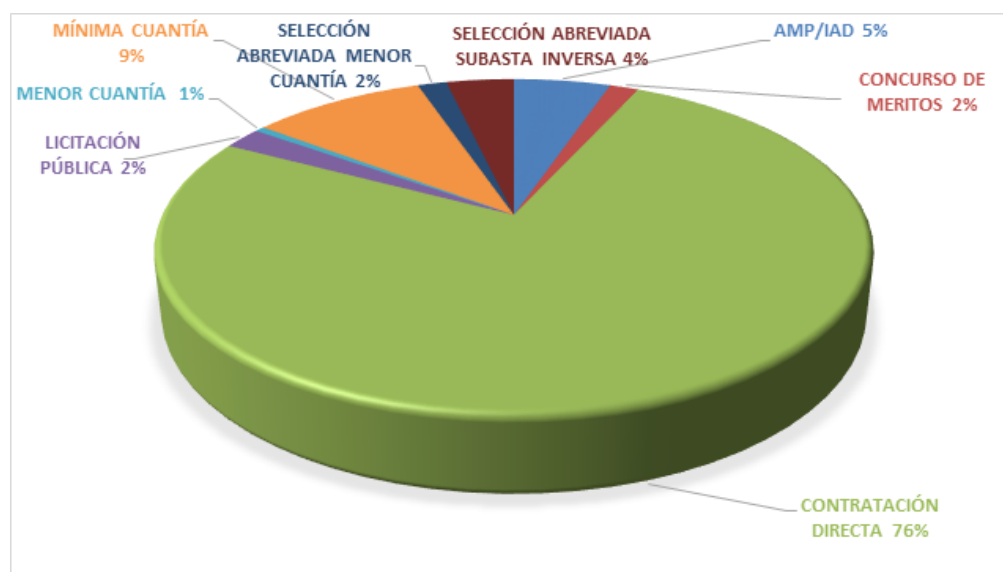
Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 87 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Tabla 13. Distribución de recursos por modalidad de contratación

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR EN PESOS	CANT DE CONTRATOS POR MODALIDAD	% DEL TOTAL
AMP/IAD	\$ 2.551.096.743	10	5%
CONCURSO DE MÉRITOS	\$ 1.570.287.526	3	2%
CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 13.198.246.568	145	76%
LICITACIÓN PÚBLICA	\$ 3.748.682.504	4	2%
MENOR CUANTÍA	\$ 151.332.300	1	1%
MÍNIMA CUANTÍA	\$ 171.207.352	18	9%
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA	\$ 264.905.737	3	2%
SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	\$ 1.296.674.921	7	4%
Total general	\$ 22.952.433.651	191	100%

Fuente: CRC, Elaboración propia

Gráfica 8. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede verificar, el 24% de la contratación se realizó mediante procesos de selección abiertos y respecto del 76% restante, la CRC suscribió contratos de manera directa.

3.2.7. Austeridad en el Gasto

De acuerdo con lo previsto en la Circular Externa 017 del 28 de junio de 2023, y Circular Externa 004 del 26 de enero de 2024, la CRC diligenció una encuesta en forms reportando el estado de las estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna. Dentro de la información solicitada en la encuesta, se indagó por la utilización de bombillos ahorradores, consumo de agua, suscripciones a fuentes de información, entre otros.

3.2.8. Reglamentos y manuales

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante la vigencia 2023, la entidad cuenta con 29 documentos entre reglamentos y manuales vigentes, en el marco de los lineamientos establecidos por el SIRECI. El listado de manuales y reglamentos puede ser consultado en el **Anexo 10** del presente documento.

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA	Página 89 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

ANEXOS

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión

No.	No. EXPEDIENTE	INVESTIGADO	NIT	ETAPA DEL TRÁMITE	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	HECHOS QUE DIERON LUGAR AL ANÁLISIS
1	10000-33-2-1	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	901.032.662 – 1	Decisión	Resolución de sanción No. 7197 del 26/08/2023 Auto de pruebas y traslado alegatos del 25/04/2023	Cambio de fecha en la transmisión de mensajes institucionales sin autorización previa de la CRC
2	10000-33-2-2	CARACOL TELEVISIÓN Y RCN TELEVISIÓN	860.025.674-2 830029703-7	Decisión	Auto de no mérito del 07/02/2023	Publicidad inapropiada en televisión
3	10000-33-2-4	Caracol televisión S.A.	860.025.674-2	Decisión	Auto de no mérito del 28/03/2023	Transmisión de contenido publicitario que puede afectar la moral y los derechos de la familia y de los niños
4	10000-33-2-5	RCN TELEVISIÓN	830029703-7	Decisión	Auto de no mérito del 07/02/2023	Publicidad inapropiada en televisión
5	10000-33-2-6	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	901.032.662 – 1	Decisión	Auto de no mérito del 11/07/2023	Tratamiento de sexo y violencia en televisión en horario apto para todo público
6	10000-33-2-7	TELEHERS S.A.S.	901326864-5	Decisión	Resolución de amonestación No. 7249 del 22/11/2023 Auto para alegar de conclusión del 18/10/2023 Auto de decreto de pruebas del 19/09/2023 Auto de apertura de investigación del 18/07/2023	Violación a la garantía al pluralismo informativo por no permitir el acceso al canal regional de televisión abierta TELEISLAS
7	10000-32-2-10	Caracol televisión S.A.	860.025.674-2	Decisión	Auto de no mérito del 17/10/2023	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
8	10000-33-2-12	Caracol televisión S.A.	860.025.674-2	Decisión	Auto de no mérito del 3/10/2023	Tratamiento de sexo y violencia en televisión en horario apto para todo público
9	10000-33-2-13	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	901.032.662 – 1	Decisión	Auto de no mérito del 12/12/2023	Transmisión de mensajes institucionales sin el cumplimiento de los requisitos e imparcialidad de la información
10	10000-33-2-14	Caracol televisión S.A.	860.025.674-2	Decisión	Auto de no mérito del 21/12/2023	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público

11	10000-32-36	CANAL CAPITAL	830012587-4	Decisión	Resolución de sanción No. 7146 del 13/06/2023	Publicidad de alcohol en horario familiar y no transmisión del anuncio previo a la emisión del contenido
					Auto para alegar de conclusión del 28/03/2023	
					Auto de decreto de pruebas del 8/03/2023	

Anexo 2. Eventos virtuales realizados por la CRC

Evento	Fecha	Objetivo	Participantes
Socialización del estudio sobre el sector de Radiodifusión en Colombia	3 de agosto	Dar a conocer los resultados del primer estudio adelantado por la Comisión que permite contar con una caracterización de su cadena de valor.	Presenciales: 30 Plataforma: 370 Facebook: 169 YouTube: 208 Total: 777
Premiación DATAJAM	17 de agosto:	Socialización de los proyectos ganadores de la convocatoria del concurso de colaboración abierta adelantado por la Comisión en 2022.	Presenciales: 25 Facebook: 123 YouTube: 309 Total: 457
17° Taller Internacional de Regulación	29 y 30 de agosto	Espacio académico que permitió compartir las experiencias internacionales respecto de las dimensiones globales de la mejora regulatoria y la visión de la misma a través de la innovación y la tecnología	Presenciales: 167 Facebook: 330 YouTube: 1662 Total: 2.159
Jornada abierta de la PRAI Desarmando la Desinformación	28 de septiembre	Propiciar el diálogo sobre los retos del consumo crítico de la información.	Plataforma: 64 Facebook: 155 YouTube: 261 Total: 480
Audiencia Rendición de Cuentas de la Vigencia 2021	20 de octubre	Socializar Dar a conocer los resultados de la gestión de la Comisión durante a vigencia 2021.	Presenciales: 25 Facebook: 127 YouTube: 411 Total: 563
Socialización de Postdata	17 de noviembre	Dar a conocer Postdata, una plataforma web gratuita como parte de la actividad adelantada por la Comisión respecto de la recolección de datos y producción de información referente a los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.	Plataforma: 63 Facebook: 99 YouTube: 96 Total: 258
Evento para Socialización Proyectos de Televisión	22 de noviembre	Dar a conocer los proyectos que en materia de televisión está adelantando la Comisión e invitar a los interesados a participar en las consultas adelantadas.	Plataforma: 145 Facebook: 77 YouTube: 111 Total: 333
Asamblea General de la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI)	24 y 25 de noviembre	Encuentro liderado por la CRC como presidente de la plataforma y que tuvo como propósito de dar a conocer los resultados de los grupos de trabajo durante los 2 años y elegir la entidad que asumirá la presidencia para el próximo periodo, así como el desarrollo de una jornada académica para compartir experiencias y visiones sobre los retos futuros del sector.	Presenciales: 20 Plataforma: 216 Facebook: 88 YouTube: 229 Total: 553
Talleres Audiovisuales de Pluralismo sobre Autorregulación	1 de diciembre	Espacio que la CRC dispuso para que los medios televisivos del país dialogaran obre sus experiencias de	Presenciales: 16 Plataforma: 47 Facebook: 151

Evento	Fecha	Objetivo	Participantes
		autorregulación y los desafíos que estas implican.	YouTube: 56 Total: 270
Socialización Estudio de Impacto Contenidos Audiovisuales	15 de diciembre	Dar a conocer los resultados del estudio de impacto de los sistemas de acceso a la televisión abierta para personas con discapacidad auditiva, con el fin de determinar la necesidad de ajustar las medidas regulatorias establecidas en esta materia a partir del análisis de fuentes de información primaria.	Plataforma: 63 Facebook: 92 YouTube: 75 Total: 230
Socialización Agenda Regulatoria CRC 2023- 2024	20 de diciembre	Socializar el documento que describe las iniciativas que la Entidad abordará como regulador TIC, Postal y Audiovisual, durante la próxima vigencia.	Plataforma: 117 Facebook: 193 YouTube: 93 Total: 403
Socialización del Barómetro de Pluralismo Informativo	22 de diciembre	Dar a conocer el Barómetro que fortalece la estrategia de estudio de la industria audiovisual permitiendo conocer información periódica y análisis comparativos sobre la evolución de la oferta y la pluralidad de los contenidos en el servicio de televisión en el país.	Plataforma: 28 Facebook: 230 YouTube: 89 Total: 347
CRC Al Día fin de año	23 de diciembre	Presentó un resumen de las noticias más importantes de 2022 como balance y cierre de año.	Plataforma: 19 Facebook: 366 YouTube: 135 Total: 520

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 3. Actividad legislativa CRC

TEMA	CONGRESISTAS	RESPUESTA
Solicitud de información sobre intercomunicación de usuarios de Comcel Telecomunicaciones y WOM.	Honorable Representante Katherine Miranda Peña	20/01/2022
Respuesta a cuestionario citación según Proposición No. 08/22	Secretario General Jorge Eliécer Laverde	2/05/2022
Derecho de Petición acerca de la situación de conectividad en el Chocó	Honorable Representante Astrid Sánchez Montes De Oca	3/05/2022
Reunión para socializar las relaciones entre la Institución y la Comisión.	Secretario General Jorge Eliécer Laverde	3/05/2022
Derecho de petición sobre temas de contenidos audiovisuales	Honorable Representante María José Pizarro Rodríguez	10/05/2022
Reunión sobre implementación y regulación de la Ley 2108/21 y comentarios al PL 438/22C sobre incautación de celulares.	Presidente de la Comisión Sexta de la Cámara.	10/05/2022
Reunión acerca del PL sobre cláusulas de permanencia mínima.	Miembros de la UTL del HS John Besaile	10/05/2022
Reunión sobre la implementación de la localización de niños, niñas y adolescentes	Miembros de las UTL de las HHSS ponentes del PL 329/22 S sobre Alerta Rosa	23/05/2022
Derecho de petición sobre los avances y resultados en el cumplimiento de la Resolución CRC 4444 de 201	Honorable Senador David Alejandro Barguil Assis	13/06/2022
Derecho de petición sobre el hurto de celulares a nivel nacional.	Honorable Senadora Soledad Tamayo Tamayo	27/07/2022
Proposición 007 de 2022 Comisión Sexta de la Cámara de Representantes	Secretario General Raúl Fernando Rodríguez Rincón	30/08/2022
Proposición No. 09/22 Comisión Sexta del Senado de La República	Secretario General Jorge Eliécer Laverde	13/09/2022
Mesa de Trabajo sobre el PL 408/22 C sobre incautación de celulares.	Miembros de la UTL del HR Luis Carlos Ochoa	16/09/2022
Citación a debate de control político	Comisión Sexta Senado de la República	20/09/2022
Citación a debate de control político	Comisión Sexta Cámara de Representantes	21/09/2022
Reunión sobre el PL 121/22 S sobre servidumbres	Miembros de la UTL del HS Alfredo Deluque	27/09/2022
Derecho de petición sobre los servicios de correo postal y su funcionamiento	Honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz	3/10/2022
Derecho de petición acerca de la gestión de la televisión comunitaria	Honorable Senador Robert Daza Guevara	31/10/2022
Derecho de petición relacionado con entregas de ayudas económicas	Honorable Representante Leonardo Gallego Arroyave	8/11/2022
Reunión sobre el proceso de implementación de la Alerta Amber	HHCC de la bancada del Partido MIRA	24/11/2022
Proposición 018 Comisión Primera Cámara de Representantes	Honorable Representante Adriana Carolina Arbeláez Giraldo	13/12/2022

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 4. Actos Administrativos de Solución de Controversias 2023

Expediente	Partes y temática	Resolución	Tipo de resolución
3000-32-13-52	SSC- COLTEL modificación señalización	7119	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. en contra de la Resolución CRC 7016 de 2022.
3000-32-13-54	COMCEL-COLTEL optimización nodos de interconexión	7117	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.
3000-32-13-55	ETB-UNE Aplicación del artículo 4.3.2.2. Cargo por tránsito nacional	7116	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
		7185	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7116 de 2023.
3000-32-13-56	COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y SMPP 01 S.A.S., Proyección tráfico y cantidad de días a prepagar y asegurar	7065	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. respecto de SMPP 01 S.A.S.
3000-32-13-60	Velonet -UNE. Compartición de infraestructura	7184	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por VELONET S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
		7245	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7184 de 2023.
3000-32-13-71	ONNET - ELECTROHUILA	7229	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.
3000-32-2-54	COLOMBIA MOVIL - SYNERJOY	7262	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP por parte del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico SYNERJOY BPO S.A.S. (antes FINANCREDITOS).
3000-32-13-68	ONNET - EMTEL Infraestructura	7219	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL S.A. E.S.P.
3000-32-13-64	ARIA TEL - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES CONTRATOS DE INTERCONEXIÓN DE	7187	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.

Expediente	Partes y temática	Resolución	Tipo de resolución
	REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LA RED DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	7237	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC en contra de la Resolución CRC 7187 de 2023.
3000-32-13-39	Háblame - Colombia Móvil dimensionamiento de TPS	7133	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
		7204	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7133 de 2023.
3000-32-13-41	Dimensionamiento de interconexión móvil-móvil entre COLOMBIA MÓVIL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016	7045	Por la cual se resuelve la actuación administrativa de solución de controversias, acumulada en el expediente 3000-32-13-41, entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
		7128	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7045 de 2023.
3000-32-13-42	REMUNERACIÓN DEL ACCESO A INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	7074	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 6959 de 2022.
3000-32-13-43	COMCEL - EMCALI. Compartición de infraestructura de telecomunicaciones	7062	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6960 de 2022.
3000-32-13-63	ARIATEL-COLTEL SEÑALIZACIÓN SIP	7180	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S E.S.P.
3000-32-13-65	HABLAME- COMCEL (Imposición de Servidumbre)	7236	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con las redes local, móvil y de larga distancia de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
3000-32-13-89	COMCEL - PTC INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA	7244	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto de la verificación de la existencia de la integración tecnológica entre las redes de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y AVANTEL S.A.S.

Expediente	Partes y temática	Resolución	Tipo de resolución
3000-32-13-66	IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE HABLAME- PTC	7222	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de imposición de servidumbre presentada por HABLAME S.A. E.S.P. respecto de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
3000-32-13-67	ARIA TEL - ETB (costos interconexión	7238	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto del proveedor EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Fuente: Elaboración propia CRC.

Anexo 5. Actos Administrativos de autorización de desconexiones 2023

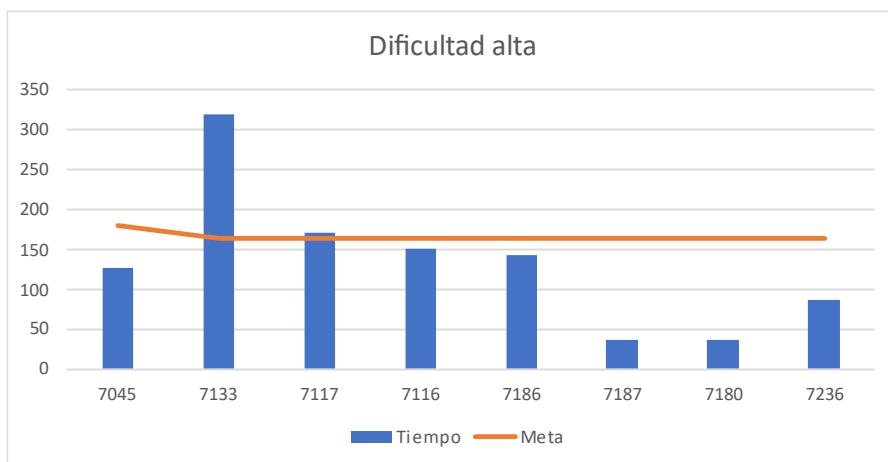
Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
3000-	Desconexión ETB VS ARIA TEL	7046	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P.
		7132	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7046 de 2023.
3000-32-2-41	Desconexión Comcel vs Aria Tel (Red Fija)	7186	Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-32-2-41 entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de interconexión surgidas entre las partes.
		7261	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. y por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7186 de 2023.
3000-32-2-49	Desconexión Avantel-Colombia Móvil	7170	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
3000-32-2-51	Desconexión Avantel-Coltel	7071	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.
3000-32-2-50	Desconexión Avantel-Comcel	7182	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
		7263	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7182 de 2023.
3000-32-2-47	Desconexión PARTNERS - UNITEL S.A.E.S.P. EN LIQUIDACIÓN	7154	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y UNITEL S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, UNITEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL.
3000-32-2-46	Desconexión PARTNERS - TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. EN LIQUIDACIÓN	7153	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TELEPALMIRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL.

Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
3000-32-2-45	Desconexión PARTNERS - EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A EN LIQUIDACIÓN	7152	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL.
3000-32-2-44	Desconexión PARTNERS - EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A EN LIQUIDACIÓN	7150	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL.
3000-32-2-42	Desconexión PARTNERS - CAUCATEL S.A EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL	7148	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y CAUCATEL S.A. E.S.P. CONTROLADA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL.
3000-32-2-43	Desconexión PARTNERS - TELÉFONOS DE CARTAGO S.A EN LIQUIDACIÓN	7149	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL.
3000-32-2-53	DESCONEXIÓN PTC y METROTEL (RED LEGADA AVANTEL)	7203	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (sociedad que absorbió a AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. (sociedad que absorbió a la EMPRESA METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – METROTEL S.A. E.S.P.).
3000-32-2-52	DESCONEXIÓN PTC y TELEBUCARAMANGA (RED LEGADA DE AVANTEL)	7202	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (sociedad que absorbió a AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. (sociedad que absorbió a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.).
3000-32-2-48	DESCONEXIÓN PARTNERS - SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A	7183	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
3000-32-2-27	Desconexión COMCEL móvil vs Aria Tel LD	7118	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6991 de 2022.
3000-32-2-32	Desconexión ETB - SSC	7172	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

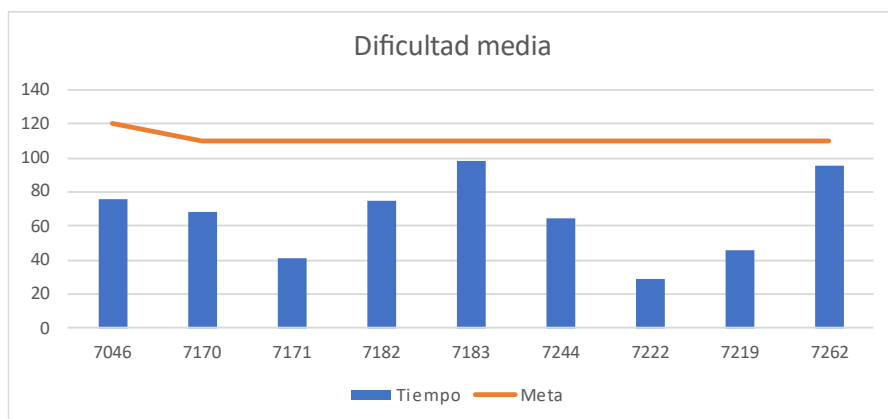
Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
3000-32-2-31	Desconexión ETB-COMCEL	7075	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7013 de 2022.

Fuente: Elaboración propia CRC.

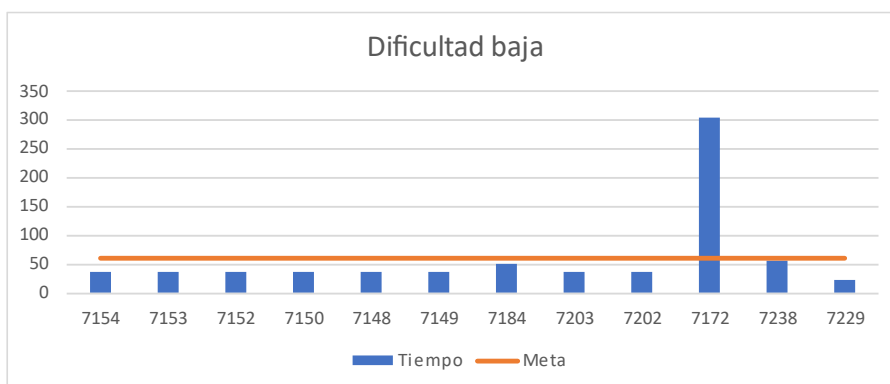
Anexo 6. Duración actuaciones administrativas por nivel de dificultad



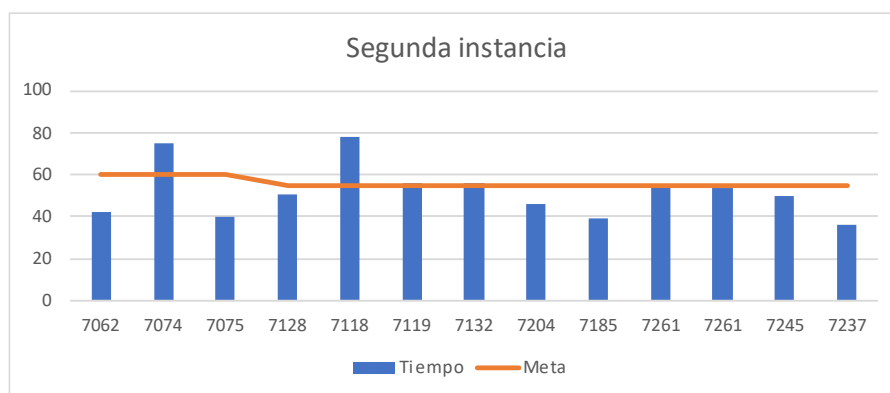
Fuente: CRC, Elaboración propia.



Fuente: CRC, Elaboración propia.



Fuente: CRC, Elaboración propia.



Fuente: CRC, Elaboración propia.

Anexo 7. Actos administrativos expedidos en materia de despliegue de infraestructura de comunicaciones

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
1	7056 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la decisión contenida en el oficio DSP-347 del 6 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación de Chía - Cundinamarca*
2	7063 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la decisión contenida en el oficio DSP-346 del 6 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación de Chía - Cundinamarca
3	7081 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1357 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28460
4	7082 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1142 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73250
5	7083 de 2023	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. VTSP-2020-5699 de fecha 20 de noviembre de 2020, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73781
6	7098 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra del Auto de Archivo por Negación de Factibilidad, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-22443
7	7099 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1135 de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-44910
8	7122 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 6892 de 2022"
9	7123 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 6891 de 2022"
10	7124 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 6904 de 2022"
11	7134 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0444 del 29 de marzo de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-00980"

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
12	7135 de 2023	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2114 del 1 de diciembre de 2022 y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-87688 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73794"
13	7136 de 2023	"Por la cual se declara la improcedencia del recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución CRC 7063 de 2023"
14	7139 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1700 del 10 de diciembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28470"
15	7143 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0980 del 28 de junio de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-73982"
16	7163 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2285 de 2022 y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-155426 del 27 de octubre de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-66805"
17	7164 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2186 del 13 de diciembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1140 del 22 de julio de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73802"
18	7176 de 2023	"Por medio de la cual se rechaza por improcedente el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. 2-2022-116421 de 24 de agosto de 2022, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-56301"
19	7191 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 118 del 6 de abril de 2022, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 052 del 17 de febrero de 2022, expedidas por la Alcaldía Municipal de Morroa – Sucre"
20	7192 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 119 del 6 de abril de 2022, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 053 del 17 de febrero de 2022, expedidas por la Alcaldía Municipal de Morroa – Sucre."
21	7195 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra la Resolución 1539 de

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
		2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2018-73006 de 17 de diciembre de 2018"
22	7205 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra del Oficio AMC-SP-1582- 2022 del 9 de septiembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio AMC SP-1441-2022 del 11 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría de Planeación del Municipio de Cajicá- Cundinamarca"
23	7206 de 2023	"Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio RS- OAP 3323 del 18 de agosto de 2020, expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Floridablanca-Santander"
24	7210 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0666 del 03 de mayo de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-00682"
25	7211 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S en contra del Oficio 2-2023-51081 del 16 de mayo de 2023 expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83815"
26	7212 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2086 de 29 de noviembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-68955"
27	7213 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2047 del 23 de noviembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-54540"
28	7214 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1892 del 28 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-115406"
29	7217 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 094-095-132 del 23 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca"
30	7218 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por TOWER ONE WIRELESS COLOMBIA S.A.S. (antes TOWER 3 S.A.S.), en contra de la Resolución 0112 del 18 de enero de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-17795"
31	7220 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 077 del 16 de enero de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1462 del 7 de septiembre de 2022,

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
		expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83803"
32	7223 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 150 del 30 de enero de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1632 del 4 de octubre de 2022, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-06187"
33	7224 de 2023	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1014 del 31 de agosto de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-66270"
34	7230 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1891 de 28 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-101904"
35	7233 de 2023	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución 0710 del 4 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C, en la actuación administrativa 1-2019-29534"
36	7239 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0320 con radicado 2-2023-42090 del 25 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio VTSP-2022-3094 con radicado 2-2022-103798 del 4 de agosto de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-29065"
37	7240 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-232 de 5 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-87684 de 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83798"
38	7250 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 094-095-131 del 23 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca"
39	7252 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0563 con radicado 2-2023-77265 del 17 de julio de 2023 y se rechaza por improcedente el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-119824 del 26 de agosto de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-39707"

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
40	7253 de 2023	"Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por SYSCOM TELECOM S.A.S. , en contra de la Resolución 901 del 27 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C., en la actuación administrativa 1-2020-33489"
41	7254 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio DTAU: 2023-0071 del 27 de enero de 2023 y, el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-62482 del 29 de mayo de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2019-83808"
42	7256 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1849 de 26 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-18176"
43	7259 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1853 de 26 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-53884"
44	7260 de 2023	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1773 de 18 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-79763"

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 8. Actos administrativos para la aprobación de OBI

PRST	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
ERT	7216 de 2023	"Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS - ERT E.S.P. "
WOM	7272 de 2023	"Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"
COLTEL	7271 de 2023	"Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC "
ETB	7234 de 2023	"Por la cual se aprueban algunas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"
HABLAME	7227 de 2023	"Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. "
COMCEL	7273 de 2023	"Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión – OBI – de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. "
UNIMOS	7228 de 2023	"Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión – OBI- de UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. "
COLOMBIA MÓVIL	7274 de 2023	"Por la cual se aprueban algunas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"
UNE EPM	7258 de 2023	"Por la cual se aprueban algunas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión – OBI- de la UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"
EDATEL	7257 de 2023	"Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de EDATEL S.A. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión"

Anexo 9. Listado de Procesos Judiciales vigentes a 31 de diciembre de 2023

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE
2003-1005	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2003-391 y 2003-411 (acumulados)	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.
2004-173	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P.
2005-1152	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2006-215	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Telecom S.A. E.S.P.
2006-328	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2006-561	Acción de Grupo	Claudia Esneda León y otros
2010-342	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2009-521	Nulidad Simple	Comisión Nacional de Televisión
2011-114	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Telefónica Móviles
2010-344	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2010-343	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2011-184	Reparación Directa	EMCALI EICE
2011-584	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EdateL S.A. E.S.P.
2011-186	Reparación Directa	EMCALI EICE
2012-324	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EdateL S.A. E.S.P.
2010-2359	Acción Popular	Jorge Eduardo Vallejo Bravo
2013-618	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sistemas Satelitales de Colombia
2014-821	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Compañía General de Inversiones
2013-5097	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	José Enoc Cano
2014-178	Controversia Contractual	Jahv McGregor S.A. Auditores y Consultores
2014-013	Nulidad Simple	Pedro Leonardo Pacheco Jiménez
2014-817	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EdateL S.A. E.S.P.
2014-688	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2015-138	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A.
2015-657	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
2015-1321	Acción Popular	Jaime Omar Jaramillo

2019-007	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A.
2014-319	Nulidad Simple	Álvaro Otálora Barriga
2015-2227	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-160	Nulidad Simple	Ricardo Hoyos
2016-295	Nulidad Simple	RCN Televisión
2016-823	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1355	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1650	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1510	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1646	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1356	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2013-6800	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Wilson Miguel Gil Díaz
2016-1404	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1679	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-1446	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2016-286	Nulidad Simple	RCN Televisión
2017-1321	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2015-1477	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2017-061	Nulidad Simple	Comcel S.A.
2013-035	Reparación Directa	ENERGY ELECTRONICS TECHNOLOGIES S.A.S.
2017-1367	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2017-194	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2017-1710	Acción Popular	Andrés Sanín
2018-025	Acción Popular	Defensoría del Pueblo
2017-120	Nulidad Simple	Cooperativa Multiactiva de Taxistas de Manizales
2018-021	Acción Popular	Álvaro Archbold Núñez
2017-5060	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Nicolás Lezaca
2018-307	Acción Popular	Personería Municipal de Vista Hermosa
2018-1017	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2018-640	Acción Popular	Robinson Cardozo Yara y otros

2018-348	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.
2019-048	Reparación Directa	David Majana Navarro y otros
2018-496	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2018-481	Reparación Directa	Daniel Andrés Correa
2019-328	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2019-084	Reparación Directa	Lizbeth del Rosario Vicent Pacheco y Otros
2007-021	Nulidad Simple	Corporación Colombiana de Padres y Madres - Red Papaz
2008-237	Nulidad Simple	Diego Alejandro Pérez Parra
2012-064	Nulidad Simple	Asomedios
2014-189	Nulidad Simple	Hernando Morales Plaza
2015-220	Nulidad Simple	Gerardo Alonso Jiménez Umbarila
2015-391	Nulidad Simple	Danilo Mauricio Vergara Ospina
2015-328	Nulidad Simple	Esteban Alonso Rua Giraldo
2017-256	Nulidad Simple	Filipo Ernesto Burgos Guzmán
2017-907	Acción Popular	Germán Humberto Rincón Perfetti
2010-033	Nulidad Simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo
2016-432	Nulidad Simple	Credivalores-Crediservicios S.A.S
25000233600020220003500	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2019-207	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.
2017-675	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
2020-825	Acción Popular	Adadier Perdomo Urquina
2021-014	Acción de Cumplimiento	Juan Carlos Gómez Jaramillo
2021-006	Nulidad simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo
2019-988	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2020-601	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2020-805	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Diana Mireya Pedraza
2020-458	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.
2021-083	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sociedad Al Servicio De La Tecnología Y Sistematización Bancaria Tecnibanca S A
2021-035	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2021-086	Acción Popular	Mercy Luz Bernal
2021-203	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sociedad Al Servicio De La Tecnología Y Sistematización Bancaria Tecnibanca S A
2021-194	Reparación Directa	Sandra Paola Morelo Salcedo
2017-350	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Asociación de Copropietarios Antena Parabólica de Neira
2021-341	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

2020-213	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2020-317	Acción Popular	Juan Pablo Sánchez Sepúlveda
2021-296	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A. E.S.P
2021-224	Acción Popular	Jorge Enrique Santanilla Medina
2021-083	Proceso de formalización y restitución de derechos territoriales	Resguardo indígena Awá
2021-842	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
2022-111	Reparación Directa	Juan Carlos Garzón
2021-665	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2020-208	Controversia Contractual	Universidad de Antioquia
2018-356	Acción Popular	Eulalia del Rosario Gómez Paz
2021-893	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.
2022-141	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.
2023-205 (antes 2022-029)	Acción Popular	Brayan Díaz, Wilson Cabrera Vargas y otros
2022-053	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
2022-430	Nulidad Simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo
2022-434	Nulidad Simple	Hector Mauricio Mayorga
2019-1160	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP
2023-151	Acción Popular	Distrito de Tumaco
2020-202	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Rcn Televisión
2022-869	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Andean Tower Partners
2020-130	Acción Popular	María Ligia Parra
2023-131	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Servibanca S.A
2022-052	Reparación Directa	Juan Carlos Ortega
2023-334	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Credibanco S.A
2023-274	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Redeban S.A

Anexo 10. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2023

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual de Gestión de Comité de Conciliación	El documento se crea con el fin de establecer la metodología de evaluación del cumplimiento del Comité, así como la forma de hacer seguimiento a las actividades, procedimientos, lineamientos, protocolos o instrucciones en materia de defensa judicial, gestión del conocimiento y daño antijurídico.	Documento aprobado Comité de Conciliación.	Versión N/A	30/12/2022
Manual de Supervisión	Describe las actividades de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión e interventoría 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.	Resolución Interna	Resolución 616 de 2022	27/12/2022
Manual de Presupuesto	Establece los lineamientos y estándares para facilitar los procesos y actividades propias del manejo presupuestal al interior de la entidad de conformidad con los principios y normatividad vigente que regula las actividades financieras del estado.	Documento aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Versión 2	18/11/2022
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 sobre la cual está certificada la CRC.	Procedimiento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 39	06/09/2022
Política de Administración de Riesgos	Documento que busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, mediante una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de estos, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	N/A	26/07/2022
Manual Calidad de Datos	Proporcionar criterios y buenas prácticas para el proceso de calidad de datos, que brinde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, pasos para asegurar la calidad de estos y logren permitir la interoperabilidad, así como también ayudar en la toma de decisiones.	Documento del Sistema Integrado de Gestión	N/A	09/05/2022

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Política Cero Papel	Establecer los lineamientos para contribuir a la gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el consumo del papel en la gestión de la Entidad, tanto en los procesos internos como para los servicios que se prestan a los ciudadanos.	Documento del Sistema Integrado de Gestión.	N/A	06/04/2022
Manual Líneas de Defensa.	Se establece una herramienta colaborativa que le brinde los elementos e instrumentos necesarios para continuar con la implementación y mantenimiento del esquema de 3 líneas de defensa y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la Entidad, como apoyo al desempeño institucional y al cumplimiento de su plan estratégico institucional.	Documento Aprobado por Comité de Coordinación de Control Interno	Versión 1	31/03/2022
Manual de Calidad Roaming Automático Nacional	Describir a detalle los procesos de preparación y modelado de la información de Roaming Automático Nacional, según lo dispuesto en la obligación de reporte establecida en el numeral 4.7.7.2.6 de la Resolución CRC 5107 de 2017.	Documento Interno	N/A	09/03/2022
Manual de Calidad Índice de Actualización Tarifaria	Describir a detalle el proceso de actualización en el cálculo del Índice de Actualización Tarifaria, según lo dispuesto en el Numeral 2 del Anexo 4.2 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	28/02/2022
Política de Desconexión Laboral	Establecer los lineamientos en la CRC para que los servidores se beneficien de la desconexión laboral, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.	Documento Interno de la Entidad	N/A	23/02/2022
Funciones Grupos Internos de Trabajo	Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC	Resolución Interna	Resolución 056 de 2022	16/02/2022
Manual de Procedimiento Calidad TIC	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de calidad TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 2 calidad de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los	Documento Interno	N/A	25/01/2022

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil.			
Manual de Calidad Portabilidad Numérica Móvil	Describir los procesos realizados para la extracción, preparación y modelado de la información del monitoreo de Portabilidad Numérica Móvil, almacenada en el sitio dispuesto por el Administrador de la Base de Datos (ABD) de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.4. del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	25/01/2022
Política de Gestión de la Seguridad de la Información	Establece la directriz general de la entidad frente al tratamiento de los riesgos que se generan y la afectación de la confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	N/A	17/01/2022
Manual de Contratación	Establece la forma como opera la gestión contractual en la CRC enmarcado en la normativa general del sistema de compra pública, regido por los principios de planeación, responsabilidad, eficacia, eficiencia, economía, sostenibilidad e innovación, competencia, igualdad e integridad, transparencia y rendición de cuentas, alineado con su Código de Ética	Resolución Interna	Resolución 578 de 2021	29/12/2021
Manual de Calidad Actualización de Valores Regulados	Describir a detalle el proceso de actualización de los valores regulados según lo dispuesto en los capítulos del 3 al 16 del Título IV de Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016.	Documento Interno	N/A	28/12/2021
Manual de Calidad del Servicio Postal Correo	Describir el detalle de los procesos de preparación y modelado de los datos del servicio postal de correo reportados por el Operador Postal Oficial –OPO– según lo dispuesto en el Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016	Documento Interno	N/A	23/12/2021
Manual de Calidad Reportes de Televisión Abierta	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de las obligaciones de reporte periódico de información de televisión abierta según lo dispuesto en el capítulo VI del Título XV y el Título XVI de la Resolución CRC	Documento Interno	N/A	21/10/2021

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	5050 de 2016, correspondientes a las parrillas de programación, la emisión de espacios institucionales y las peticiones, quejas y reclamos			
Manual de Políticas Contables	El documento se crea para dejar documentadas las Políticas Contables-Resolución 533 de 2015.	Documento aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable.	Versión 3	31/08/2021
Manual de Calidad Mercados TIC	Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de mercados TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 1 mercados de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil, así como el servicio de SMS.	Documento Interno	N/A	11/08/2021
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	Resolución 352 de 2020	06/12/2020
Normas COVID	Por la cual se establecen las condiciones provisionales tendientes a la contención, prevención, autoprotección y cuidado colectivo ante el COVID 19.	Resolución Interna	Resolución 073 de 2020	13/03/2020
Reglamento Interno CRC	Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución	Resolución CRC 5917 de 2020. Modificada Resolución 6161 de 2021 y Resolución 7010 de diciembre 2022	18/02/2020
Política de Software Legal de la CRC	El documento contiene las directrices definidas en la CRC para el cumplimiento del marco legal y regulatorio relacionado con Propiedad Intelectual y Derechos de autor en el uso del software requerido por la entidad,	Documento de Tecnologías y sistemas de Información que aplica a toda la entidad.	N/A	01/02/2020
Política de Tratamiento de Información Personal.	Se establecen los criterios para la gestión y manejo de la información personal de Titulares.	Documento transversal	Versión 2	06/11/2018
Política de Backup	Establece las directrices para la gestión de las copias de respaldo requeridas por los Sistemas de Información de la CRC.	Documento transversal	Versión 3	28/02/2018

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Instructivo para el Manejo y buen uso de Contraseñas en la CRC	Establece los lineamientos para el manejo de las contraseñas de los usuarios en la CRC.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 3	28/02/2018
Política de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y sustancias Psicoactivas	Es el compromiso de la CRC con la Seguridad y Salud en el trabajo en materia de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas.	Documento del Proceso de Talento Humano.	Versión 0	31/07/2017

Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2023	Cód. Proyecto: NA		Página 118 de 118	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 23/02/2024	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				