

INFORME DE GESTIÓN 2022

Marzo de 2023

— www.crcom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN	12
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA	12
1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	12
1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CRC	12
1.3. PLAN ESTRATÉGICO 2021 – 2025	13
1.3.1. MISIÓN	14
1.3.2. VISIÓN	14
1.3.3. PROPÓSITO SUPERIOR	14
2. GESTIÓN MISIONAL	15
2.1. AGENDA REGULATORIA	15
2.1.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias	15
2.1.2. Mercados y competencia	23
2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria	35
2.1.4. Gestión de Grupos de Valor	43
2.1.5. Fortalecimiento Institucional	44
2.2. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES	45
2.2.1. Comunicación externa, interna y digital	45
2.2.2. Atención a Consultas, Solicitudes y Trámites	48
2.2.3. Gestión respecto de la actividad legislativa del Congreso de la República	51
2.2.4. Gestión Internacional y Nacional	51
2.2.5. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones	52
2.2.6. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones	54
2.2.7. Defensa Judicial	55
2.2.8. Gestión del Conocimiento y la Innovación	57
2.2.9. Gestión de los datos de los sectores regulados	61
3. GESTIÓN TRANSVERSAL	64
3.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	64
3.2. GESTIÓN ORGANIZACIONAL	71
3.2.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	71
3.2.2. Atención de la Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2021.	72

3.2.3. Planta de Personal	72
3.2.4. Fortalecimiento de la Infraestructura física de la CRC.....	74
3.2.5. Situación de los recursos	75
3.2.6. Contratación.....	82
3.2.7. Austeridad en el Gasto	83
3.2.8. Reglamentos y manuales	84
ANEXOS	85

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control (a 31 de diciembre de 2022)	55
Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial	56
Gráfica 3. Tasa de éxito de la CRC	57
Gráfica 4. Ejecución Presupuesto de inversión 2022	64
Gráfica 5 Índice de Gobierno Digital	65
Gráfica 6. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Crecimiento de usuarios en redes sociales	46
Tabla 2. Tiempo Medio de Respuesta Trimestral – Año 2022	49
Tabla 3. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites.....	50
Tabla 4. Actuaciones	53
Tabla 5. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2022	54
Tabla 6. Resultados Plan de Acción CRC 2022.....	71
Tabla 7. Planta de personal de la CRC	72
Tabla 8. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2022	73
Tabla 9. Presupuesto apropiado 2022.....	75
Tabla 10. Desagregación presupuestal 2022	76
Tabla 11. Ejecución presupuestal 2022.....	78
Tabla 12. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2022.....	79
Tabla 13. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2022.....	80
Tabla 14. Distribución de recursos por modalidad de contratación.....	82

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Porcentaje de proyectos por pilar estratégico	7
Imagen 2. Plan Estratégico CRC.....	14
Imagen 3. Piezas Audiovisuales	47
Imagen 4. Piezas gráficas.....	47
Imagen 5. Aulas de innovación 2022	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión.....	85
Anexo 2. Eventos virtuales realizados por la CRC	87
Anexo 3. Actividad legislativa CRC.....	89
Anexo 4. Solución de Controversias tramitadas durante 2022	90
Anexo 5. Solicitud de Autorizaciones de Desconexión tramitadas durante 2022.....	91
Anexo 6. Actos Administrativos de Solución de Controversias 2022	92
Anexo 7. Actos Administrativos de autorización de desconexiones 2022	95

Anexo 8. Duración actuaciones administrativas por nivel de dificultad	100
Anexo 9. Actos administrativos expedidos en materia de despliegue de infraestructura de comunicaciones	102
Anexo 10. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2022	105

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	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 2022, 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.

La gestión misional y administrativa de la Comisión durante la vigencia 2022 se da en un contexto de reactivación económica con un crecimiento registrado del PIB de 7.5% respecto al año 2021, dentro del cual se debe destacar que el sector de información y comunicaciones creció durante este periodo un 14.2% y contribuyó 0.4 puntos porcentuales a la variación anual del valor agregado². Sin embargo, estas cifras contrastan con un entorno macroeconómico donde las principales economías a nivel mundial han entrado en un proceso de desaceleración e inflacionario que no cede.

Acorde con el informe nacional de competitividad³, Colombia llega a este escenario con un importante déficit fiscal y de cuenta corriente, lo cual se traduce en una gran vulnerabilidad por depender de financiación externa. Así mismo, señala que entre los retos a corto plazo que afronta el país están: reducir la inflación, lograr la consolidación fiscal, mantener el acceso a los mercados internacionales y proteger los flujos de inversión para alcanzar una contracción suave que no genere una crisis que tenga impactos significativos sobre desempleo, informalidad y pobreza.

Es en este entorno, el sector de telecomunicaciones y el sector postal son un factor clave para facilitar el desempeño productivo y generar el crecimiento de la economía, por lo que impulsar el dinamismo en los mercados regulados, promover la inversión y mejorar la calidad de los servicios ha requerido del diseño e implementación de medidas e iniciativas estructurales para hacer efectivos los postulados de la Ley en beneficio de los usuarios de los diferentes servicios.

¹ De conformidad con las Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establecidas en el artículo 19 de 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 DANE, Boletín Técnico Producto Interno Bruto (PIB) año 2022, disponible en el siguiente enlace: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IVtrim22_produccion_y_gasto.pdf.

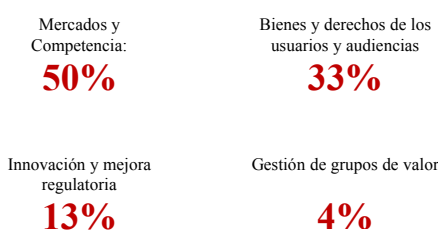
³ Consejo Privado de Competitividad, Informe Nacional de Competitividad 2022 – 2023, disponible en el siguiente enlace: https://compite.com.co/wp-content/uploads/2022/11/CPC_INC_2022_InformeFinal_2.pdf

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 6 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Así las cosas, el presente informe se encuentra dividido en tres apartados: i. Gestión Estratégica; ii. Gestión Misional y; iii. Gestión Transversal. El capítulo uno "*Gestión Estratégica*" fue construido de acuerdo con los avances obtenidos en el Plan de Acción de la CRC para el 2022, 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 24 iniciativas entre proyectos y estudios adelantados en el marco de la Agenda Regulatoria 2022 – 2023⁴, distribuidos en los pilares estratégicos de la CRC de la siguiente manera:

Imagen 1. Porcentaje de proyectos por pilar estratégico



Fuente: CRC, Informe de Seguimiento – SPI

Es de destacar que en el marco de estos pilares, como se verá más adelante, se desarrollaron iniciativas de gran trascendencia para el sector como fue la actualización integral al Régimen de Calidad de los servicios de Telecomunicaciones⁵; el cual responde a la realidad actual de prestación de los servicios en procura del bienestar de todos los colombianos y, especialmente, de aquellos que habitan zonas rurales y apartadas, a la vez que incorpora incentivos a la actualización tecnológica y herramientas para el debido seguimiento del servicio por parte de los usuarios y de las autoridades. Así mismo, simplifica en un 57% las obligaciones, entre otros, adoptando una metodología moderna y eficiente para la medición de calidad de datos móviles (Crowdsourcing). Por otra parte, se amplió a 803 municipios la exigencia en el cumplimiento de indicadores de calidad, incluidas las 32 capitales de departamento del país, siempre teniendo en consideración la realidad de los pequeños prestadores de los servicios.

De igual manera, la CRC facilitó la promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso. De acuerdo con las directrices de la Ley 2108 de 2021, la cual declaró el Internet como un servicio público esencial

⁴ 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.

⁵ Resolución CRC 6890 de 2022 "Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

y estableció que con el fin de incentivar la provisión de este servicio en todo el territorio nacional, la CRC debía adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales dirigidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios. Es así como, en cumplimiento de esa función, en mayo de 2022⁶ la CRC expidió un paquete de medidas que beneficia a los ciudadanos que residen en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso del país, las cuales aplican en principio a 479 operadores pequeños de internet fijo que prestan sus servicios en 1.012 municipios que concentran el 36,8% de la población del territorio colombiano.

Por otra parte, alineado con el pilar de mercado y competencia y en cumplimiento del objetivo estratégico de fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la prestación efectiva de dichos servicios a la ciudadanía, la Comisión adelantó el proyecto regulatorio a través del cual revisó los mercados relevantes de los servicios de telecomunicaciones fijos (Internet, telefonía, televisión y empaquetados dúo play y triple play) minoristas y mayoristas, actualizando el listado de mercados relevantes⁷.

Otro proyecto estratégico adelantado durante la vigencia 2022 es la actualización del marco regulatorio en materia de acceso, uso e interconexión⁸, normativa que trae beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos, recoge la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoya la transición tecnológica. Así mismo, incorpora condiciones para la masificación a corto plazo de llamadas sobre redes 4G (VoLTE), las cuales permiten conversaciones telefónicas más claras, menor tiempo de establecimiento de las comunicaciones y menor consumo de batería. En ese sentido, Colombia es pionera a nivel regional en establecer un marco regulatorio que respalda la interconexión para este tipo de llamadas.

Así mismo, la Comisión dio inicio al proyecto que sirve de habilitador y contribuye en la mejorar la conectividad, a partir de la compartición de infraestructura de telecomunicaciones de otros sectores susceptibles de ser utilizadas por proveedores de servicios de comunicaciones, partiendo de una adecuada caracterización y evaluación de la compartición de las infraestructuras de sectores distintos a los tradicionalmente regulados⁹.

Respecto a temas regulatorios del sector postal se destaca la revisión integral del Régimen de Calidad de Servicios Postales – Fase I¹⁰, mediante el cual se establecieron (i) indicadores y metas de calidad para el

⁶ Resolución CRC 6755 de 2022 "Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones".

⁷ Resolución CRC 6990 DE 2022 "Por la cual se modifica la lista de mercados relevantes contenida en el Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

⁸ Resolución 6522 del 2022 "Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones".

⁹ Proyecto Compartición de infraestructura pasiva Fase II, Los documentos se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b>

¹⁰ Resolución CRC 6494 de 2022 "Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

servicio de mensajería expresa y el servicio de correo no incluido en el Servicio Postal Universal - SPU, teniendo en cuenta las particularidades de acceso a los diferentes municipios del país; (ii) condiciones de calidad que buscan entre otras cosas garantizar la entrega efectiva de los objetos postales y disminuir los costos de bodegaje asociados al almacenamiento de dichos objetos, mientras se realiza su devolución a los usuarios remitentes, cuando no es posible la entrega a los destinatarios; (iii) medidas que benefician a los usuarios ofreciéndoles más información sobre sus envíos, incluyendo otros estados en el rastreo de los mismos, tanto para el servicio de mensajería expresa como para giros postales.

Es de destacar que el desarrollo de dichos proyectos e iniciativas adelantadas por la Comisión en el año 2022, se apalarcaron en los pilares de la "Política de Mejora Regulatoria"¹¹ de la CRC la cual es resultado de la experiencia adquirida por la Entidad desde el año 2016, cuando inició pruebas y pilotos, y fue diseñada bajo los más altos estándares de expedición normativa impartidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); los lineamientos sobre Análisis de Impacto Normativo establecidos en el documento CONPES 3816 de 2014 y demás recomendaciones, principios y herramientas de otros reguladores en el mundo.

La implementación de esta política permitió a la Comisión fortalecer su procedimiento interno de diseño y desarrollo de la regulación, aportando mayor transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad para mejorar la calidad de la regulación expedida con la aplicación de herramientas innovadoras en beneficio de los usuarios y de la industria.

El esfuerzo y gestión de la CRC como un ente regulador innovador, pionero en la adopción de principios y herramientas de mejora regulatoria en sus procesos y decisiones, guiados sobre lineamientos de transparencia, eficacia y objetividad en beneficio de los usuarios, ha sido por segunda vez reconocido por el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco del concurso de buenas prácticas regulatorias en Colombia, otorgándole a la Entidad cuatro reconocimientos, así: el primer puesto en la categoría "Adopción Institucional de la Política", y segundo puesto en "Evaluación Ex Post", "Consulta pública y participación" y "Simplificación administrativa e Innovación Regulatoria.

Resulta importante mencionar que, en el sector de Contenidos Audiovisuales, se establecieron las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio¹² dirigido a los operadores y licenciarios del servicio de televisión en Colombia, así como otros agentes interesados en temáticas relacionadas con estos contenidos para incentivar y promover el pluralismo y la imparcialidad informativa, los derechos de los televidentes y la participación ciudadana en temas que puedan afectar a las audiencias. Igualmente, se adelantó *"El estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva"*, que permite conocer la percepción de esta población respecto al acceso al servicio de televisión, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores y que se constituye en un insumo fundamental de cara a la revisión de la

¹¹ CRC, 2022. Política de mejora regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrr/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

¹² Resolución CRC 7018 de 2022 "Por la cual se adiciona el Título XVII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES a la Resolución CRC 5050 de 2016"

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 9 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

regulación en la materia. Finalmente, se destaca el proyecto regulatorio que revisará las medidas existentes en materia de protección de niños, niñas y adolescentes, como sujetos de especial protección constitucional, respecto de los contenidos audiovisuales.

Ahora bien, el capítulo dos detalla los principales logros y avances sobre actividades y proyectos misionales que, si bien, no hacen parte de la Agenda Regulatoria son adelantados en pro del cumplimiento de la misionalidad de la Comisión, como por ejemplo, la política de datos de la CRC, la cual busca garantizar el acceso a la información pública de la Entidad generando estrategias de apertura y uso de datos con calidad, representados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado. Sobre esta estrategia de datos es importante destacar:

- (i) La consolidación de la plataforma Postdata para consulta abierta de datos, a través de la publicación y actualización de 170 conjuntos de datos¹³ para consulta y descarga de los ciudadanos de 32 tableros interactivos¹⁴, los cuales muestran de forma gráfica e interactiva los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales, y de 68 Data Flash¹⁵, con información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales; y
- (ii) La puesta en marcha de un comparador de tarifas de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción) abierto al público, cuyo objetivo es facilitar y empoderar a los usuarios al momento de escoger sus planes y paquetes de servicios móviles y fijos.

Así mismo, en el pilar de gestión del conocimiento e innovación se destacan dos iniciativas denominadas “Aulas de Innovación” y “Aula CRC”. La primera es un espacio abierto que mediante talleres presenciales y virtuales dirigidos a proveedores de telefonía, internet, servicios postales, televisión, contenidos y aplicaciones, así como a las autoridades territoriales y a la ciudadanía en general, busca lograr un acercamiento y un trabajo conjunto con las regiones; a través de la aplicación de metodologías de innovación que permitan plantear posibles soluciones a situaciones identificadas, así como dar a conocer el rol de la CRC y los espacios de participación que brinda permanentemente. Dichas jornadas tuvieron una buena acogida, alcanzando una participación total de 559 personas a nivel nacional, y fueron destacadas como una buena práctica regulatoria en el concurso adelantado por el DNP y la CAF¹⁶.

En relación con la segunda iniciativa, la CRC ha consolidado su oferta de contenidos educativos digitales a través de la plataforma Aula CRC, con el fin de potenciar habilidades digitales de los usuarios y generar un impacto positivo en el entendimiento de temas relevantes relacionados con la misionalidad de la CRC. Todos los cursos son de trabajo autónomo, permiten consulta de material, recursos interactivos animados, actividades didácticas, así como evaluación de conceptos, y generación de constancia de finalización

¹³ 23 nuevos en 2022

¹⁴ 10 nuevos en 2022

¹⁵ 27 nuevos en 2022

¹⁶ <https://www.caf.com/media/4019722/dictamen-de-ganadores-del-concurso.pdf>

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 10 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

satisfactoria de los cursos. Durante el 2022 se publicaron 3 nuevos cursos para seguir ampliando la oferta de temas de interés para los grupos de valor, dentro de los cuales se desarrollan temas como los derechos de los usuarios y televidentes, el despliegue de redes de telecomunicaciones, la observación crítica de contenidos audiovisuales, la desinformación y el reglamento de redes internas de telecomunicaciones, entre otros.

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.

De este capítulo es de resaltar que en el año de reporte se obtuvo una ejecución presupuestal del 95% del total de los recursos apropiados por la CRC, logrando ejecutar el 99% de los recursos de inversión y en un 92% los recursos asignados para funcionamiento, lo cual refleja el trabajo y esfuerzo realizado por la Entidad con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para dicha vigencia.

Ahora bien, en el marco de la política de transparencia y lucha contra la corrupción, la CRC adelantó todos los ejercicios de rendición de cuentas, informes, reportes y publicaciones con el objeto de brindar transparencia frente a sus grupos de valor y al sector, garantizando así la participación en la toma de decisiones de la Entidad. Igualmente, durante el primer semestre de 2022, se realizó la auditoría a la gestión de la Entidad por parte de la Contraloría General de la República, obteniendo como resultado el fenecimiento de la cuenta fiscal para la vigencia 2021, lo que evidencia la efectiva ejecución de los recursos públicos asignados.

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 2022.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 11 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	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 2022, 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 95% 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 2022, 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.
- **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

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 12 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 13 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	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 2022 – 2023 incluyó 24 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 (33%).
- (ii) Mercados y competencia (50%).
- (iii) Innovación y mejora regulatoria (13%).
- (iv) Gestión de grupos de valor (4%).
- (v) Fortalecimiento Institucional.

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. Hoja de ruta de simplificación en materia de televisión

Objetivo	Definir la lista de las temáticas en materia de televisión a analizar y actualizar en los próximos años, así como, su priorización.
Fecha de Inicio	Agosto de 2021
Actividades / Logros	Con esta Hoja de ruta y gracias a la consulta sectorial adelantada por la CRC, la Comisión identificó y priorizó las temáticas que serán objeto de revisión y simplificación en materia de televisión durante el año 2023, teniendo en cuenta que la simplificación de la regulación es un pilar fundamental de la política de mejora regulatoria frente a la necesidad de contar con un marco legal acorde con las necesidades del sector, que responda a los cambios tecnológicos y elimine cuellos de botella dadas sus nuevas dinámicas.

	Para adelantar la construcción de dicha hoja de ruta, durante el año 2022 la CRC realizó una consulta sectorial en la que se recibieron 145 observaciones de parte de diferentes agentes. Adicionalmente, se adelantó una revisión de las tendencias internacionales y de esta manera se identificaron y priorizaron las siguientes siete (7) temáticas a revisar: (i) Obligaciones de programación 2024 y obras nacionales, canales temáticos y su registro, (ii) Publicidad, (iii) Espacios institucionales y programas de interés, (iv) Obligaciones de TV por suscripción, (v) Repeticiones, (vi) Tecnologías para prestación del servicio y TDT y (vii) Televisión comunitaria.
Publicación	Hoja de Ruta de Simplificación en Materia de Televisión
Enlace	https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Hoja%20de%20ruta%20de%20televisión%20Documento_hoja_de_ruta_de_televisión.pdf

2.1.1.2. Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales Fase II.

Objetivo	Actualizar el régimen de calidad de los servicios postales para que se adecúe a las actuales condiciones de su prestación y promueva el mejoramiento en la calidad del servicio.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades / Logros	Se establecieron indicadores y metas de calidad para el servicio de mensajería expresa y el servicio de correo no incluido en el SPU, teniendo en cuenta las particularidades de acceso a los diferentes municipios del país. Además, se definieron condiciones de calidad que buscan, entre otras cosas, garantizar la entrega efectiva de los objetos postales y disminuir los costos de bodegaje asociados al almacenamiento de dichos objetos mientras se realiza su devolución a los usuarios remitentes, cuando no es posible la entrega a los destinatarios. El régimen de calidad actualizado responde a las condiciones y dinámicas de prestación de los servicios postales vigentes y promueve el mejoramiento continuo de la calidad de estos, todo lo cual deriva en beneficios para los usuarios.
Publicación	Resolución CRC 6494 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-5

2.1.1.3. 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 2022
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 2021, 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, así como del servicio de televisión por suscripción y televisión abierta. Igualmente, se realizó la medición del año 2022, que en esta ocasión incluyó el servicio de radiodifusión sonora. Para el caso de las mediciones objetivas, se publicó un reporte sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, con datos del año 2021, utilizando información proveniente de la plataforma Speedtest®, desarrollada por la empresa Ookla®.
Publicación	Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2021 - Data Flash 2022-016 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario
Enlace	https://www.postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2021 https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-016-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario

2.1.1.4. Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones

Objetivo	Identificar los aspectos susceptibles de simplificación, mejora e innovación relacionados con las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones, a fin de actualizar el régimen de calidad de manera que atienda la realidad de las redes, las tendencias tecnológicas y las necesidades de los usuarios y la industria.
Fecha de Inicio	Febrero de 2021
Actividades / Logros	Se adoptó una innovadora tecnología de medición, conocida como Crowdsourcing, que consiste en medir de forma masiva la calidad del servicio de datos móviles, a través de los teléfonos celulares de los usuarios, aumentando la capacidad de medición a menores tiempos y costos. Así mismo, se redujo en un 57% el número

	de indicadores de calidad medidos y reportados, y se flexibilizaron algunos valores mínimos de cumplimiento. Se amplía a 803 el número de municipios en donde se exige el cumplimiento de niveles mínimos de calidad para los servicios prestados, con lo cual se propende por la mejora de la calidad especialmente en las zonas rurales e impulsa la transición a nuevas tecnologías y a la modernización de las redes. Se mantienen exceptuados del cumplimiento de indicadores a 320 municipios de difícil acceso, en los cuales se identificó la existencia de retos en materia de despliegue de infraestructura, con el fin de seguir promoviendo la masificación de servicios TIC en dichas zonas. Se crearon 5 indicadores para la medición de la calidad en el servicio de datos móviles para la tecnología 4G, priorizando la exigencia y mejora de calidad en servicios y redes de nuevas tecnologías y se incentiva la transición tecnológica, a través de la flexibilización de la regulación en tecnologías anteriores a 4G, con lo cual los recursos técnicos y operativos de los operadores se podrán enfocar en la migración a redes de nuevas tecnologías. Este régimen de calidad actualizado se ajusta a las realidades de las redes, de la industria y de los usuarios; y estos últimos podrán acceder y utilizar la información sobre la calidad en sus municipios y ciudades para tomar decisiones más informadas en cuanto a su servicio.
Publicación	Resolución CRC 6890 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1

2.1.1.5. Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para personas con Discapacidad Auditiva

Objetivo	Evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, se pretende medir las condiciones de efectividad y satisfacción de dichos sistemas de acuerdo con las necesidades y expectativas de esta población.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022
Actividades / Logros	La evaluación adelantada permitió conocer la percepción de esta población respecto al acceso al servicio de televisión, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores. A partir de 1.245 encuestas a personas sordas e hipoacúsicas y el desarrollo de 23 grupos focales en 14 áreas metropolitanas del país, se conformó una muestra representativa de

	la población con discapacidad auditiva en Colombia, que asciende a 459.784 personas, según cifras del DANE. En línea con uno de los pilares de la Política de Mejora Regulatoria, asociada a Conocimiento del Ecosistema, este estudio generó información sobre la implementación de la regulación establecida en la Resolución ANTV 350 de 2016 y permitió determinar elementos a incorporar en el ciclo de mejora de política regulatoria en materia de contenidos audiovisuales. Entre los principales resultados se destacan el análisis de estándares técnicos de 10 países, la caracterización demográfica y socioeconómica actualizada de la Población con Discapacidad Auditiva y el reporte de costos, implicaciones y percepciones de los operadores con relación a la implementación de los sistemas de acceso. El informe final presenta un análisis de las dinámicas de consumo audiovisual de la Población con Discapacidad Auditiva (PDA) en Colombia, con lo que es posible comprender los hábitos, medios y preferencias de la población. De manera integral contempla un apartado del impacto de las medidas legislativas, reglamentarias y regulatorias adoptadas en el país frente a la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus e identifica el nivel de conocimiento de la normatividad vigente para la implementación de estos sistemas por parte de dicha población.
Publicación	Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva. Evento de Socialización del estudio.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con https://youtube.com/watch?v=RFvZNPQSH9E

2.1.1.6. Estudio de Representaciones Sociales en la Televisión Abierta Colombiana.

Objetivo	Caracterizar y analizar las representaciones sociales que actualmente la televisión abierta en Colombia produce o emite en relación con tres grupos poblacionales específicos: mujeres, personas en condición de discapacidad y personas que hacen parte de la cultura rural colombiana.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	Por primera vez en Colombia, en 2021 se realizó un estudio en el que se analizaron los roles que más les asignan en los contenidos de la televisión abierta a las mujeres, las personas con discapacidad y quienes hacen parte del mundo rural, con el fin de ofrecer un panorama actualizado de la televisión colombiana en términos de representación social. Esto, conforme al pilar de Conocimiento del Ecosistema de la Política de Mejora Regulatoria, permite tener un insumo

	actualizado y basado en evidencia que posibilite la creación de contenidos audiovisuales más inclusivos, que reconozcan y valoren la diversidad cultural colombiana y fomenten contenidos más plurales. Adicionalmente, este estudio generó información de insumo para la implementación de acciones pedagógicas, para la mejora regulatoria y para el cumplimiento de las obligaciones asignadas a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC, en materia de pluralismo informativo. Adicional a la publicación del informe se realizó la socialización de los principales datos y resultados del estudio en diferentes espacios académicos y con agentes del sector audiovisual colombiano, tales como: Festival Internacional de Cine de Cartagena, Andina Link, Congreso Andicom, Seminario Colombiano de Imaginarios y Representaciones, y en mesas de trabajo con el Ministerio de Educación, Telecaribe, Cinemateca Distrital, Teleantioquia, Canal TRO, así como en los Espacios de Defensoría del Televidente de Canal Uno.
Publicación	Informe ejecutivo - Estudio de representaciones sociales en la televisión abierta colombiana. Informe final – Estudio de representaciones sociales en la televisión abierta colombiana.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-estudio-representaciones-sociales-en-television-abierta .

2.1.1.7. Actuaciones sancionatorias de Televisión

Objetivo	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Comisión 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	Enero de 2022 – Actividad Continua
Actividades /Logros	Se expidieron 11 actos administrativos en total, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito, autos de apertura de investigación, así como 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	N/A

2.1.1.8. Evaluación de Riesgos al Pluralismo Informativo

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 20 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Objetivo	Realizar la medición de los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia de los medios de comunicación del servicio de televisión abierta radiodifundida en Colombia, determinando la tipología, los factores y el nivel de riesgo.
Fecha de Inicio	Abril de 2021
Actividades /Logros	En febrero de 2022 se inició la elaboración de un informe ejecutivo que fue publicado en abril de 2022 y divulgado en diferentes espacios sectoriales durante todo el año, con los insumos generados por la consultoría adelantada en 2021, que evidenció que en tres (3) de los 15 aspectos evaluados el riesgo al pluralismo es moderado a alto, mientras que en los demás es bajo.
Publicación	Informe ejecutivo del Estudio Riesgos al pluralismo informativo en la televisión abierta colombiana. Informe final del Estudio Riesgos al pluralismo informativo en la televisión abierta colombiana.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-estudio-riesgos-al-pluralismo-informativo-en-television

2.1.1.9. Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia en contenidos.

Objetivo	Revisar y actualizar bajo el enfoque de simplificación normativa, y dentro del marco de competencias de la Sesión de Comisión 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
Actividades /Logros	Entre abril y junio de 2022, se revisó la competencia de la Sesión de Contenidos Audiovisuales respecto de las normas que en materia de televisión permiten el goce efectivo de los derechos de la infancia, tomando como punto de partida las responsabilidades especiales de los medios de comunicación y los fines y principios de la televisión; posteriormente se realizaron mesas intersectoriales (operadores, academia, creadores, entre otros) para conocer su percepción sobre el alcance de las normas asociadas y una consulta pública con los agentes interesados para recabar información que robusteciera los análisis del proyecto. En diciembre de 2022, se publicó para conocimiento y comentarios de los interesados el documento de formulación del problema que, a partir de la revisión de la normativa vigente, el análisis de experiencias internacionales, el trabajo en mesas multisectoriales y una consulta con el sector, propone trabajar sobre tres enfoques: la protección de la niñez, la promoción y difusión de sus derechos y la libertad de expresión y participación de niñas, niños y adolescentes en los contenidos audiovisuales.
Publicación	Documento de formulación del problema y apertura de la consulta pública
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1

2.1.1.10. Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil

Objetivos	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. Actualizar las disposiciones relacionadas con el Registro de Números Excluidos (RNE) con el fin de cumplir con el objetivo para el cual fue creado y responder a las necesidades de los agentes involucrados.
Fecha de Inicio	Abril de 2022
Actividades /Logros	En aplicación de la metodología AIN, la CRC realizó un diagnóstico sobre los antecedentes y experiencias internacionales de las temáticas bajo análisis y elaboró el árbol del problema para cada una de ellas, identificando que las problemáticas a ser estudiadas y resueltas por la Comisión son las siguientes: i) Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la portabilidad numérica móvil, asociada a fraude; y ii) El Registro de Números Excluidos se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad. Como resultado de estos análisis, el 11 de agosto del 2022 se publicó para comentarios del sector el documento de formulación del problema. Una vez terminado el plazo para la recepción de comentarios, se procedió a evaluar los mismos y se elaboró el documento de alternativas regulatorias que dieran solución a las problemáticas planteadas. El Documento que contiene estas alternativas fue publicado para comentarios en octubre de 2022. La propuesta regulatoria que será construida a partir de la evaluación de las alternativas regulatorias planteadas será publicada en el segundo trimestre del año 2023.
Publicación	Documento de formulación del problema Documento de alternativas regulatorias
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8

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

Objetivo	Revisar y actualizar las condiciones regulatorias que le aplican a la prestación del servicio de televisión en materia de programación, publicidad y espacios institucionales.
Fecha de Inicio	Octubre de 2022
Actividades /Logros	Se diseñó y realizó una consulta sectorial con el fin de conocer los aspectos que, de acuerdo con los diferentes prestadores de servicios de TV, presentan dificultades en su aplicación y cumplimiento, así como sus posibles causas y

	consecuencias. Dicha consulta se realizó entre el 18 de noviembre y el 23 de diciembre de 2022. La consulta fue atendida por 44 prestadores del servicio de TV, de un total de cerca de 700. Con base en los resultados de la consulta y la revisión de antecedentes y experiencias internacionales, la CRC elaborará y publicará en el segundo trimestre del año 2023 el documento de formulación de esta iniciativa regulatoria.
Publicación	No aplica.
Enlace	No aplica.

2.1.1.12. 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
Actividades /Logros	Una vez adoptado el nuevo marco regulatorio de calidad que introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing, se inició el desarrollo de actividades enfocadas en articular a los PRSTM para que dicha medición sea habilitada a partir de 1 de abril de 2023. Las principales actividades incluyeron: • Constitución del Comité Técnico de Seguimiento de Crowdsourcing - CTSC y realización de 3 sesiones en el segundo semestre del año 2022. • Acompañamiento en el proceso de identificación de necesidades técnicas y operativas para dar cumplimiento a las disposiciones. • Revisión y comentarios al proceso de selección y contratación del proveedor de crowdsourcing (Plataforma MEDUX). • Requerimientos de información y análisis de dicha información. • Preparación de respuestas frecuentes y mensajes para apoyo a la divulgación a usuarios en 2023.
Publicación	No aplica.
Enlace	No aplica.

2.1.2. Mercados y competencia

2.1.2.1. Estudio sobre servicios de comunicaciones móviles

Objetivo	Realizar un estudio integral, tanto cualitativo como cuantitativo, sobre usos, hábitos, preferencias y experiencia del usuario con respecto al consumo de servicios de comunicaciones móviles en Colombia.
Fecha de Inicio	Marzo de 2022

Actividades / Logros	A través de la contratación de una consultoría se obtuvo información que servirá de insumo en el análisis de estos servicios: - Se realizaron 5.004 encuestas efectivas aplicando el instrumento de hábitos de consumo y uso y, se realizaron un total de 2.589 encuestas aplicando la metodología conjoint con las 32 tarjetas de planes tarifarios y el formulario de contexto. - El consultor elaboró los informes con los resultados de (i) la encuesta de hábitos y usos, a partir de la cual se realizó la medición cualitativa de la experiencia de los usuarios con respecto a los servicios de comunicaciones móviles, y (ii) del análisis conjoint, dentro del cual se identificaron y analizaron los factores que determinan las decisiones de consumo de los servicios de comunicaciones móviles y de los servicios alternativos. - Se obtuvieron las Bases de Datos con los resultados finales del estudio de hábitos y usos (40MB) y del estudio conjoint (879MB).
Publicación	No aplica.
Enlace	No aplica.

2.1.2.2. Régimen de Acceso, Uso e Interconexión

Objetivo	Revisar el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.
Fecha de Inicio	Septiembre de 2019
Actividades / Logros	Con la expedición de este régimen la CRC recoge las reglas mínimas que deben ser observadas en el marco de las relaciones mayoristas entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y proveedores de contenidos y aplicaciones al momento de llevar a cabo la interconexión de sus redes o brindar el acceso a las mismas. De este modo, este régimen está llamado a facilitar el relacionamiento entre agentes a través del establecimiento de un marco de referencia de los derechos y las obligaciones derivadas de la interconexión y el acceso, posibilitar la entrada de competencia a través del ingreso de nuevos agentes y ofertas al mercado, buscar el equilibrio entre proveedores entrantes y establecidos, y promover el uso eficiente de la infraestructura y la modernización de las redes.
Publicación	Resolución CRC 6522 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-4

2.1.2.3. Implementación del Régimen de acceso, uso e interconexión

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 24 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Objetivo	Realizar el acompañamiento a los grupos de valor que son sujetos de obligaciones de conformidad con las normas expedidas mediante la Resolución CRC 6522 de 2022, para apoyar su entendimiento y correcta aplicación.
Fecha de Inicio	Julio de 2022
Actividades /Logros	- Articulación de PRSTM (Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles) y PCA (Proveedores de Contenidos y Aplicaciones) e Integradores Tecnológicos -IT- para apoyar la apropiación y el cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 6522 de 2022. - Definición de alcance, requerimientos, gestión y seguimiento de actividades requeridas para la actualización del Registro de Números Excluidos (RNE) administrado por la CRC con el fin de permitir la integración de las solicitudes de exclusión de usuarios realizadas a través de los PRSTM, así como la consulta del RNE por parte de los PCA e IT. - Atención continua de consultas, solicitudes y desarrollo de once (11) mesas de trabajo con los PCA e IT para el adecuado entendimiento de las disposiciones regulatorias asociadas con las obligaciones de restringir el envío de mensajes con contenido comercial y publicitario.
Publicación	No aplica.
Enlace	No aplica.

2.1.2.4. Análisis del mercado de envíos postales masivos

Objetivo	Realizar el análisis de competencia del mercado relevante de envíos masivos, así como la consecuente revisión de las medidas regulatorias vigentes, para su eventual modificación o actualización, según corresponda.
Fecha de Inicio	Enero de 2020
Actividades /Logros	Con el propósito de contribuir con el desarrollo y la modernización del sector postal en Colombia, la CRC estableció medidas tendientes a equiparar las condiciones de competencia en el mercado de envíos masivos, del cual hacen parte las empresas de mensajería expresa, el Operador Postal Oficial y otras alternativas digitales, así como impulsar mayores eficiencias en la operación, en pro del bienestar de los consumidores y permitir una transición gradual y ordenada del mercado hacia precios más bajos. Adicionalmente, las decisiones adoptadas se articulan con la actualización del marco regulatorio del sector postal, contenido en el plan de modernización del sector postal formulado por el Ministerio TIC. Es así como, se estableció la misma tarifa mínima para envíos masivos del servicio de mensajería y del servicio de correo que se realicen entre diferentes ciudades. Por otra parte, para envíos dentro de la misma ciudad, se fijó una tarifa mínima para el servicio de correo masivo, así como una disminución gradual de la tarifa mínima para el servicio de mensajería masiva, de manera que a enero de 2025 ambas tarifas sean iguales.

Publicación	Resolución CRC 6577 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7

2.1.2.5. 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	Marzo de 2016 – 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, la CRC logró llegar a acreditar al 70.4% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura para el cierre del año 2022, incluyendo 12 capitales. Se adelantó una estrategia 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. 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. Adicionalmente, se adelantaron actividades tales como: • 16 reuniones con municipios • 4 mesas de trabajo con departamentos • 2 capacitaciones a Enlaces Regionales MinTIC • 1 mesa de Trabajo con MinCultura – MINTIC • 1 mesa de trabajo con CorpoNariño -MINTIC • Presentación de comentarios a proyectos de normatividad local con potenciales barreras al despliegue Dentro de las cifras se puede indicar que: • En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 317 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío.

	- Los departamentos de Vichada (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, y Cundinamarca tiene 87 municipios acreditados (75% del departamento). 33 municipios levantaron sus barreras al despliegue, al atender las recomendaciones del concepto emitido por la CRC. 10 municipios acreditados previamente desarrollaron nueva normatividad y la presentaron a la CRC, la cual renovó su acreditación. - La barrera más común es la prohibición de instalación de infraestructura en algunas zonas de los municipios (zona residencial/urbana). - El departamento con mayor número de conceptos de barreras es Antioquia con 42 de sus 125 municipios.
Publicación	Se publicaron los conceptos expedidos, el índice de favorabilidad, y el código de buenas prácticas.
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura

2.1.2.6. Nuevo Esquema de Numeración fija- Comité Técnico de Seguimiento de Numeración (CTSN)

Objetivo	Realizar el acompañamiento y apoyo a la articulación de los Proveedores de Redes de Servicios y de Telecomunicaciones (PRST) en el proceso de implementación técnica y divulgación de las medidas de cambio de numeración y marcación en redes fijas en Colombia, según lo dispuesto en la Resolución CRC 5826 de 2019.
Fecha de Inicio	Septiembre de 2019 – Junio 2022
Actividades / Logros	En el año 2022 se dio cierre exitoso al cambio de numeración y marcación en redes fijas en Colombia, permitiendo que los colombianos ahora utilicen un esquema de longitud estandarizada entre redes fijas y móviles, sin la necesidad de usar códigos de escape o indicativos ente redes. Se adelantaron, según lo previsto, las 3 etapas contempladas para la transición correspondiente a preparación, coexistencia y establecimiento, las cuales se desarrollaron entre el 1 de septiembre de 2021 y el 28 de febrero de 2022 para la transición nacional, y entre el 1 de septiembre de 2021 y el 30 de mayo de 2022 para las llamadas internacionales entrantes. Se desarrolló una campaña de divulgación que apoyó a los colombianos en su entendimiento y apropiación del cambio en la forma de marcar. La página web dispuesta para entregar información general al público, reportó 1.520.205 visitas únicas al 31 de mayo de 2022. Por otro lado, la aplicación móvil denominada "Cámbiala APP", a través de la cual los usuarios con teléfonos inteligentes pudieron contar con una herramienta de asistencia automatizada para el cambio de los contactos que tuvieran números de teléfonos fijos en la agenda del dispositivo, con corte al 31 de mayo de 2022 tuvo 172.927 descargas para dispositivos Android y

	87.212 descargas para dispositivos Apple, con un total de 260.139, lo cual evidencia su importancia para la ciudadanía respecto de la adaptación a la nueva forma de marcar.
Publicación	Preguntas Frecuentes Videos informativos Guía Indicativos Actas CTSN Índice de Adopción Marcación
Enlace	http://cambiala.gov.co http://cambiala.gov.co/informacion-medida

2.1.2.7. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

Objetivo	Caracterizar el sector de radiodifusión sonora identificando las necesidades regulatorias del sector.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades /Logros	La CRC adelantó el estudio diagnóstico que permitió contar con la caracterización del sector de radiodifusión sonora, su cadena de valor actualizada, la identificación de tendencias tecnológicas en otros países y la identificación de las principales necesidades que, desde el punto de vista regulatorio y aquellas evidenciadas por los agentes del sector, pudieran ser abordadas para seguir impulsando el desarrollo de estos servicios en Colombia. A partir del estudio adelantado en el segundo semestre de 2021, el documento ejecutivo de la CRC incluyó recomendaciones de posibles líneas de acción futuras para la CRC, así como recomendaciones a MinTIC como entidad competente en este sector. El estudio y el informe ejecutivo fueron presentados en un evento de socialización de resultados en julio de 2022 en modalidad híbrida, contando con más de 300 asistentes presenciales y virtuales de emisoras de diversas zonas del país. En el segundo semestre del 2022 se convocaron mesas de trabajo que contaron con la participación de radiodifusores y representantes de los fabricantes de equipos terminales móviles, a fin de abordar y verificar el estado real de la activación del chip FM en los dispositivos disponibles en el país, identificando que los equipos de gama media y baja cuentan con recepción habilitada según fue informado por los fabricantes en dichos espacios.
Publicación	1. Webinar de Socialización del trabajo que se desarrolló en el marco del Estudio del Sector de Radiodifusión Sonora. Septiembre 2021. 2. Socialización de resultados del estudio. 3. Informe consolidado final del estudio de radiodifusión. UT Econometría BlueNote Consulting.

	4. Documento informe ejecutivo CRC 2022.
Enlaces	1. https://www.youtube.com/watch?v=W3f3JpAJiAY&t=5s 2. https://www.youtube.com/watch?v=ihg3gbm4JI4 3. https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-estudio-sobre-sector-radiodifusion-sonora-en-colombia 4. https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-diagnostico-sector-radiodifusion-sonora-e-identificacion

2.1.2.8. Precisiones al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones –RITEL - 2022.

Objetivo	Realizar las precisiones al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, que desde el punto de vista práctico de la construcción y certificación de cumplimiento son requeridas para facilitar la implementación y adopción de dicho reglamento.
Fecha de Inicio	Enero de 2022
Actividades /Logros	La necesidad de realizar precisiones en el RITEL fue resultado del seguimiento a la implementación del reglamento y el desarrollo de mesas de trabajo con organismos de certificación. Estas precisiones se enfocaron en detallar y/o aclarar las condiciones de aplicación del reglamento, sin llegar a modificar las condiciones previamente establecidas y su finalidad es garantizar que las redes que soportan los servicios fijos de telecomunicaciones cuenten con espacio suficiente para ser instalados en las propiedades cuyo uso sea vivienda que responden al régimen de propiedad horizontal, y permitir la libre elección de los servicios y su respectivo prestador por parte del usuario.
Publicación	Resolución CRC 6771 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-8a

2.1.2.9. 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 2020
Actividades /Logros	Reportes periódicos mediante los cuales 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 uso del 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 mejoramiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Durante el año 2022 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 12 de diciembre de 2022, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2021.
Publicación	Micrositio del observatorio en Postdata Data Flash 2022-027
Enlace	https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-027-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones

2.1.2.10. Revisión de los esquemas de remuneración móvil

Objetivo	Revisar las condiciones de remuneración a nivel mayorista con el propósito de considerar las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles y su evolución tecnológica y determinar si dichas condiciones de remuneración se deben modificar, actualizar o complementar.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades / Logros	Actualizar las condiciones de remuneración entre los operadores de servicios móviles, con el propósito de dinamizar la competencia en dichos mercados, reconociendo los costos eficientes asociados a la prestación de servicios de comunicaciones y atendiendo las actuales dinámicas de los mercados y la evolución tecnológica de las redes, en beneficio de los usuarios. La medida adoptada entró en vigencia en enero de 2023, con una reducción inicial del orden del 37% en los cargos de interconexión entre operadores, que deben pagar por terminar llamadas en la red de otro operador, y del 32% de la remuneración de Roaming Automático Nacional, por medio del cual un operador puede prestar servicios en zonas donde no tenga cobertura con red propia. Estas tarifas continuarán disminuyendo de manera gradual hasta el año 2025. En cuanto a la Operación Móvil Virtual, la CRC modificó las condiciones de remuneración con el fin de actualizar los valores de acuerdo con el modelo de costos eficientes e incentivar la libre negociación entre empresas, así como la exploración de nuevos modelos de negocio.

	La propuesta regulatoria elaborada por la Comisión, siguiendo los criterios de mejora normativa aplicados en todos los proyectos regulatorios, se sometió a un amplio proceso de consulta pública en diferentes espacios de discusión con diversos agentes interesados, recibiendo contribuciones que aportaron a la construcción final de la medida, en apego a los principios de transparencia y participación.
Publicación	Resolución CRC 7007 de 2022. Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2 .

2.1.2.11. Revisión de la definición de mercados de servicios fijos de telecomunicaciones

Objetivo	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas, con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla, con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1. y 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Fecha de Inicio	Enero de 2021
Actividades / Logros	La CRC modificó el listado de mercados relevantes del Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la eliminación de la referencia a dos mercados minoristas y la actualización y renombramiento de otros seis (6) mercados minoristas con alcance municipal. En desarrollo de este proyecto se siguieron los lineamientos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se utilizaron como fuentes de información primaria las encuestas de hábitos y usos de los servicios de comunicaciones fijos y de preferencias declaradas del análisis conjoint, realizada en 2021 por parte de la CRC. Además de ello, se analizaron las tendencias internacionales sobre la dinámica, definición y regulación de los mercados bajo estudio en otros países.
Publicación	Resolución CRC 6990 DE 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3

2.1.2.12. Compartición de infraestructura 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

Actividades / Logros	Durante la vigencia 2022, en el mes de abril se publicó el documento de alternativas regulatorias, donde, a partir del estudio de siete nodos temáticos relevantes, se sometieron a discusión sectorial las opciones de medidas tendientes a resolver el problema identificado y sus causas asociadas. En esta etapa se recibieron y procesaron los comentarios de 31 agentes interesados entre gremios, PRST, operadores de energía eléctrica y autoridades gubernamentales del orden nacional y municipal. Posteriormente, en el mes de septiembre fue publicada la propuesta regulatoria, la cual fue desarrollada con el fin de atender un total de 9 conjuntos de problemáticas. En esta etapa se recibieron comentarios de más de 40 agentes, los cuales vienen siendo analizados de cara a la adopción de la decisión final, la cual se estima tener lista para el segundo trimestre de 2023.
Publicación	Documento de alternativas regulatorias. Documento soporte de la propuesta regulatoria y proyecto de resolución.
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b

2.1.2.13. Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso

Objetivo	Establecer medidas regulatorias diferenciales dirigidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de 30 mil usuarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021.
Fecha de Inicio	Septiembre de 2021
Actividades / Logros	La CRC inició el desarrollo de esta iniciativa, teniendo en cuenta el plazo perentorio de diez (10) meses definidos en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 -incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021-, para que esta entidad estableciera un paquete de medidas regulatorias diferenciales a proveedores que tengan menos de 30 mil usuarios y provean el servicio de internet fijo en zonas apartadas y de difícil acceso. Con esta medida la CRC propende generar incentivos que faciliten la prestación del servicio de acceso a Internet fijo a más colombianos en los 32 departamentos del país, a través de la flexibilización de algunas obligaciones regulatorias relacionadas con atención al usuario, compensación, medición de indicadores y reportes de información, contribuyendo de esta manera a la reducción de costos operativos y administrativos que los pequeños proveedores podrán invertir en el despliegue de su infraestructura en estas zonas, así como en el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.

	A partir de los análisis realizados por la CRC, así como de la información obtenida en la consulta sectorial realizada entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021 ¹⁷ , se identificaron las potenciales temáticas de intervención a partir de las cuales generar las medidas diferenciales que ordena la ley, con base en lo cual se elaboró el documento de alternativas regulatorias. Posteriormente, a partir de las observaciones y comentarios del sector a este documento, la CRC llevó a cabo análisis y estudios adicionales que tuvieron como resultado la publicación de la propuesta regulatoria el 5 de abril de 2022. Posteriormente, el 26 de mayo de 2022 fue publicada la resolución definitiva en la cual se tuvieron en cuenta los comentarios recibidos en el proceso de socialización de la propuesta.
Publicación	Resolución CRC 6755 de mayo de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7

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

Objetivos	Efectuar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas de acceso a Internet fijo, residencial y corporativo, así como adelantar la revisión del mercado mayorista portador, con el fin de identificar aguas arriba del servicio de Internet fijo si existen problemas de competencia que pudieran estar afectando la dinámica de esos mercados minoristas.
Fecha de Inicio	Agosto de 2021
Actividades / Logros	Durante el segundo semestre de 2021 y en lo corrido del año 2022, la CRC adelantó requerimientos de información a los agentes de los mercados bajo análisis, mesas de trabajo, procesamiento de la información recopilada y de los datos disponibles en los reportes de información, con base en los cuales se desarrollaron los análisis de sustituibilidad y de competencia de los mercados bajo examen. Como resultado, en la propuesta regulatoria de este proyecto publicada en diciembre de 2022, se observó que existe concentración en 34 mercados mayoristas portadores objeto de análisis, y que en gran parte de éstos el operador líder se encuentra verticalmente integrado, lo cual podría llegar a otorgarle un significativo poder de negociación y posibles ventajas competitivas, tanto en el mercado mayorista como en el minorista. Así mismo, se evidenció preliminarmente que existen barreras a la entrada significativas desde la óptica económica en estos mercados, y también que no se esperarían presiones competitivas que de manera natural cambien las condiciones

¹⁷ La consulta sectorial se realizó con el fin de conocer, a criterio de los proveedores del servicio de Internet (ISP) con participación inferior al 1% de accesos residenciales a nivel nacional, cuáles son las normas de la Resolución CRC 5050 de 2016 que consideran pueden ser objeto de flexibilización y las razones que podrían justificar la misma. Para esta consulta se contó con la participación de 359 operadores.

	de dichos mercados en el corto plazo, ni tampoco que estos problemas puedan ser resueltos a través del derecho de la competencia. A partir de lo anterior, se propuso que los mercados portadores de los 34 municipios analizados se declaren sujetos a regulación ex ante, lo cual implica que en adelante la CRC pueda examinar caso a caso la dinámica de competencia en estos mercados, e identificar de manera particular posibles cuellos de botella o fallas de mercado que pudieran estar afectando a su vez el desempeño de los mercados minoristas y con ello el acceso efectivo de los usuarios de Internet fijo en esas poblaciones, así como las medidas regulatorias aplicables, si a ello hay lugar. Es de indicar que la decisión final sobre esta materia será publicada en el segundo trimestre de 2023.
Publicación	Documento soporte. Proyecto de resolución.
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6

2.1.2.15. 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
Actividades / Logros	El desarrollo de esta iniciativa está previsto para realizarse en dos fases. En la primera se adelantarán los análisis de competencia de los mercados minoristas de televisión multicanal; y en la segunda fase, se definirán los mercados relevantes mayoristas de televisión y se desarrollará el análisis de competencia de los mismos, con el fin de identificar si existen fallas de mercado que requieran la implementación de medidas regulatorias ex ante. 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, 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 publicación de la propuesta regulatoria de este proyecto se tiene prevista para el tercer trimestre de 2023.
Publicación	Documento de formulación.
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9

2.1.2.16. Revisión de los criterios de eficiencia del sector de las TIC y la medición de indicadores de la Sociedad de la Información

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 34 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Objetivo	Contar con una batería de indicadores que permita medir de forma adecuada el estado y avances en la Sociedad de la Información en Colombia.
Fecha de Inicio	Agosto de 2022
Actividades /Logros	La CRC actualizó el listado, la descripción y la fuente de los indicadores para medir el estado y avances de la Sociedad de la Información en Colombia, pasando de 24 a 36 indicadores. Adicionalmente se establecieron mecanismos más expeditos de actualización, que permitirán mantener indicadores sectoriales que se ajusten a las dinámicas del sector y que, por tanto, midan de forma adecuada el estado y avances de la Sociedad de la Información. Esta identificación de indicadores adecuados y actualizados para medir el estado y avances de la Sociedad de la Información en Colombia con descripciones precisas, siguiendo estándares internacionales, estableciendo sus respectivas fuentes y permitiendo la comparación con otros países, obedece a criterios de simplificación y mejora normativa. Además, la publicación de esta información permitirá la realización de estudios e investigaciones sobre el desarrollo de las TIC en Colombia; así mismo, beneficiará a la industria como insumo para la toma de decisiones estratégicas; y al Estado para un desarrollo mejor informado de políticas públicas y regulatorias.
Publicación	Resolución CRC 7009 de 2022. Documento de respuesta a comentarios.
Enlace	https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-11

2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

2.1.3.1. Estudio plataformas OTT (Over The Top) 2022

Objetivo	Analizar el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y su relación con los servicios de comunicaciones tradicionales.
Fecha de Inicio	Enero de 2022
Actividades /Logros	En enero de 2022, se publicó la tercera entrega del estudio sobre el rol de los servicios OTT, en las que analiza el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y su relación con servicios tradicionales (audiovisuales -contenidos y radio-, de voz -móvil y fija-, de mensajería móvil y de envío de paquetes y documentos). A través de diversos ejercicios econométricos se caracterizaron las preferencias y patrones de comportamiento de los colombianos, con el fin de validar cómo dichos hábitos de consumo interactúan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales.

	Estas mediciones de campo a nivel nacional permiten empezar a construir series de tiempo para un mejor análisis, y contar con datos que evidencien la evolución de los diferentes servicios y preferencias a nivel de hogares, individuos y empresas, tanto de los servicios de comunicaciones tradicionales como de los servicios OTT y su impacto sobre los primeros. Adicionalmente, en julio de 2022 se realizó la contratación para la cuarta medición de campo, cuyos resultados fueron entregados al finalizar el año, y los cuales servirán como insumo del análisis y publicación de la cuarta versión del estudio en 2023, para conocimiento de todos los agentes interesados en la materia, prevista para el primer trimestre de 2023.
Publicación	Resultados del estudio "El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia 2021".
Enlace	https://postdata.gov.co/story/el-rol-de-los-servicios-ott-en-el-sector-de-las-comunicaciones-en-colombia-2021

2.1.3.2. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

Objetivo	Adelantar el proceso de selección de los proponentes y 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	Agosto de 2020
Actividades /Logros	El Sandbox Regulatorio como herramienta de innovación y flexibilización regulatoria permite a los agentes autorizados la experimentación de proyectos, es así como en el año 2021 la CRC dio apertura a la 1ª convocatoria para el desarrollo del SR en Comunicaciones habilitado por la Resolución CRC 5980 de 2020. Superadas las etapas de aplicación y evaluación, fueron admitidos tres (3) proyectos dentro de este. En el año 2022, fueron autorizadas dos (2) iniciativas, para lo cual la CRC expidió los actos administrativos correspondientes y en la actualidad, ambos proyectos se encuentran en fase de experimentación. Es de anotar que uno de ellos pidió modificaciones en condiciones de autorización para mayor claridad hacia los usuarios, los cuales fueron revisados y avalados por la CRC. Uno de los proyectos admitidos fue desistido por parte del proponente¹⁸.

¹⁸ Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Proyecto Herramienta SOC (Service Operation Center): Monitoreo de la calidad de las redes y servicios de Internet móvil, que permite medir la experiencia real de los usuarios del servicio de internet móvil (3G). Colombia Móvil S.A. E.S.P. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P – Contrato convergente: Simplificar el proceso de contratación de los servicios fijos y móviles (postpago) de los usuarios a través de un contrato unificado para la prestación de los mismos. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P desistió de la propuesta de Open RAN, teniendo en cuenta que el proyecto no alcanzó la financiación necesaria para su desarrollo.

	A diciembre de 2022, los 2 proyectos vienen siendo desarrollados satisfactoriamente y la CRC ha realizado los análisis del caso frente a los informes presentados por los proveedores, en aras de guardar el correcto funcionamiento del SR para la innovación en servicios de comunicaciones. El plazo de experimentación autorizado para cada iniciativa terminará en 2023.
Publicación	- Resolución CRC 6530 de 2022 "por la cual se autoriza a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC a iniciar la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado Herramienta Service Operation Center- SOC": 21 de febrero de 2022. - Resolución CRC 6768 de 2022 "Por la cual se autoriza a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. a iniciar la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente": 31 de mayo de 2022. - Resolución CRC 6953 de 2022 "Por la cual se modifican las condiciones de autorización concedidas a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. para la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio del proyecto denominado Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente mediante la Resolución CRC 6768 de 2022":
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox

2.1.3.3. Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales

Objetivo	Adoptar el marco regulatorio que habilite el Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales en Colombia.
Fecha de Inicio	Mayo de 2022
Actividades /Logros	A partir del análisis preliminar adelantado en 2021, sobre la viabilidad de generar un espacio para que operadores, licenciarios y habilitados del ecosistema audiovisual, propusieran proyectos e iniciativas innovadoras que puedan ser puestas a prueba en el Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales, en 2022 adelantó el proyecto articulando las experiencias de lo desarrollado en el Sandbox Regulatorio de Comunicaciones. Es así como en diciembre, luego del respectivo proceso de participación sectorial, se materializó el Sandbox de Contenidos Audiovisuales y sentó las bases para futuros proyectos transversales que puedan ser presentados de manera simultánea a ambas Sesiones de Comisión de la CRC.
Publicación	- Resolución CRC 7018 de 2022 - Documento de respuestas a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-30-2-17

2.1.3.4. 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
Actividades /Logros	En 2022 las actividades relacionadas con el convenio estuvieron enfocadas en adelantar etapas pre-contractual y contractual que habilitaron el inicio de la totalidad de las iniciativas que resultaron beneficiarias. Dentro de las principales actividades adelantadas estuvieron: • Sesión de seguimiento al Convenio de alto nivel, con participación de la directora ejecutiva de la CRC, el viceministro de Conocimiento, Innovación y Productividad de MinCiencias, y los respectivos equipos técnicos. • Doce (12) sesiones de trabajo con universidades para definición de metodología de seguimiento y recomendaciones para planes operativos. • Desarrollo de cinco (5) Comités Operativos conjuntos. • Un (1) evento de Divulgación de proyectos seleccionados en el marco de la Convocatoria 908/21 Minciencias – CRC. • Suscripción y legalización de los once (11) contratos con universidades y contrato de seguimiento con la firma Price Waterhouse Coopers –PwC-. Inicio de proyectos y articulación con la CRC. • Suscripción y legalización del Otrosí No. 01 – asociado a una prórroga 12 meses al Convenio, atendiendo las dinámicas propias en la estructuración y ejecución de este tipo de estrategias asociadas a la implementación de proyectos de Investigación, Desarrollo tecnológico e Innovación. Al cierre del año se alcanzaron compromisos del 99.9% del total de recursos aportados por la CRC al Convenio, y se adelantaron todas las actividades establecidas en el marco de este y su plan operativo respectivo. En los años 2023 y 2024 continuarán las actividades de desarrollo de proyectos, recibo de entregables finales, socialización de resultados y posterior cierre, discriminados en tres (3) proyectos para 2023 y ocho (8) para 2024 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 Evento de Socialización proyectos seleccionados: https://www.youtube.com/watch?v=s9ryddfEQ_Q&t=3s
---------------	--

2.1.3.5. Estudio de las condiciones de neutralidad de red en Colombia

Objetivo	Elaborar un estudio sobre neutralidad de red en el país que permita validar si la regulación vigente responde a los cambios tecnológicos y desafíos del mercado.
Fecha de Inicio	Mayo de 2021
Actividades / Logros	Teniendo en cuenta la evolución tecnológica y de ofertas de servicio de los últimos años, así como la regulación previamente expedida por la CRC en materia de neutralidad de Internet, en marzo de 2022 se publicó el estudio en el cual: - Se identifican diferentes aproximaciones regulatorias de esta temática en el contexto nacional e internacional, a la luz de las nuevas tendencias y desafíos de mercado y de las necesidades de los usuarios. - Contrasta la situación de Colombia frente a otros países, en materia de neutralidad de red. - Caracteriza prácticas de las ofertas de Zero Rating (servicios en los cuales cierto contenido es entregado sin consumo de datos) y cómo ellas han sido reguladas en América Latina, las cuales han sido consideradas beneficiosas para los usuarios al permitirles un mayor control de gasto en sus planes y no perder conectividad de forma completa ante el agotamiento de sus recursos del plan. - Se pudo observar que la regulación vigente en Colombia, que está basada en principios, resulta adecuada para los cambios que ha experimentado el ecosistema al momento de realización del estudio.
Publicación	Estudio del Estado de la Neutralidad de la Red en Colombia 2021
Enlace	https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Estado%20de%20la%20Neutralidad%20de%20Red%20en%20Colombia%202021/Estudio_Neutralidad_CRC_2021.pdf https://crcom.gov.co/es/noticias/estudios/como-esta-neutralidad-red-en-colombia

2.1.3.6. 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 expost 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	Enero de 2022
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, se elaboraron y publicaron las siguientes evaluaciones expost: • Evaluación de resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5322 de 2018, sobre llamadas fijo-móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil. • Evaluación de resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5589 de 2019, sobre separación contable. • Estudio de impacto del marco regulatorio 2018 - 2020, sobre tarifas mayoristas para Operadores Móviles Virtuales (Resoluciones CRC 5108 de 2017 y 5827 de 2019), calidad de los servicios de telecomunicaciones (Resolución 5321 de 2018), compartición de infraestructura en el sector de telecomunicaciones (Resolución CRC 5283 de 2017) y cláusulas de permanencia para servicios de telecomunicaciones de acceso fijo (Resolución CRC 4930 de 2016). • Evaluación de resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5569 de 2018, sobre seguridad de redes. • Evaluación de impacto de la Resolución CRC 5826 de 2019, en lo relativo a los componentes de eliminación de la telefonía local extendida y la modificación de los esquemas de cobro revertido.
Publicación	Evaluaciones expost de las Resolución 5322 de 2018, 5589 de 2019, 5569 de 2018 y 5826 de 2019 Estudio de impacto del marco regulatorio 2018 - 2020
Enlace	https://postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5322 https://postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5589 https://postdata.gov.co/story/evaluacion-de-impacto-del-marco-regulatorio-2018-2020 https://postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5569 https://postdata.gov.co/story/evaluacion-de-impacto-de-la-resolucion-crc-5826-de-2019

2.1.3.7. Revisión del Régimen de Reportes de Información para contenidos audiovisuales

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 40 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Objetivo	Diseñar un sistema más eficiente de reporte de información que alivie la carga administrativa de los operadores, evite duplicidad y permita la recolección de toda la información que sea necesaria para el ejercicio de las actividades administrativas, respondiendo de esta forma al sentido convergente de la regulación.
Fecha de Inicio	Febrero de 2021
Actividades /Logros	A partir del enfoque de simplificación del marco regulatorio, se expidieron medidas tendientes a mejorar la calidad de la información y revisar los costos en que incurren tanto la CRC como los operadores por reprocesos con los reportes. Resultado del análisis, se derogaron por duplicidad normativa obligaciones de reportes de información y se actualizó el lenguaje usado en las disposiciones que inicialmente expidió la CNTV y la ANTV, con la finalidad de dejar un lenguaje actual y homogéneo en las obligaciones vigentes, entre otros aspectos.
Publicación	Resolución CRC 6607 de 2022 Documento de respuesta a comentarios
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-4

2.1.3.8. Barómetro de pluralismo informativo en el ecosistema audiovisual colombiano

Objetivo	Medir los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia en el servicio de televisión abierta y por suscripción en Colombia y caracterizar las representaciones sociales emitidas por la TV abierta referentes a cuatro grupos poblacionales: personas de las regiones colombianas, grupos étnicos, niñez y población sexualmente diversa.
Fecha de Inicio	Enero de 2022
Actividades /Logros	Enmarcado en el pilar de Conocimiento del Ecosistema de la Política de Mejora regulatoria de la CRC, este estudio se configuró como segunda fase de dos estudios anteriores: Riesgos al pluralismo y Representaciones Sociales en la TV abierta colombiana. Para la medición de los riesgos al pluralismo 2022 se adelantaron las siguientes actividades: • Revisión de la matriz de riesgos en los niveles de riesgos al pluralismo informativo en periodo electoral • Caracterización de pluralidad de actores, temas, fuentes noticiosas y partidos políticos agrupados conforme o define el Estatuto de Oposición a partir de la observación y análisis de una muestra de 100 horas de programas informativos • Mapa de marcas y sectores económicos en los que tienen participación los grupos controlantes de los canales privados y el canal local con ánimo de lucro. • Caracterización de la participación ciudadana en el ciclo de generación y transmisión de contenidos audiovisuales

	Para el componente de representaciones sociales, cada una de las poblaciones fue analizada desde tres elementos a saber: presencia (exposición en TV), cuáles roles desempeña en los contenidos y en cuáles situaciones son representados. Para ello, se realizó la observación y análisis de 2.680 contenidos audiovisuales transmitidos en la TV abierta (nacional, regional y local) en siete días distribuidos entre el primer y segundo semestre de 2022; los resultados del estudio permiten evidenciar el nivel, en el que conceptos como la diversidad o pluralismo son tenidos en cuenta en los contenidos televisivos colombianos.
Publicación	Los informes de cada componente del Barómetro (Riesgos al Pluralismo 2022 y Representaciones sociales 2022), así como la actualización del tablero de visualización con los resultados del Estudio de Medición de Riesgos al Pluralismo en la TV abierta de Colombia, se publicaron en diciembre de 2022.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-presenta-barometro-pluralismo-en-ecosistema-audiovisual https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-representaciones-sociales-television-abierta-colombia-2022 https://postdata.gov.co/dashboard/medicion-de-riesgos-al-pluralismo-en-la-tv-abierta

2.1.3.9. Implementación del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016

Objetivo	Asegurar que los desarrollos en la plataforma Hecaa ¹⁹ correspondan con la estructura y validaciones de los formatos que conforman la nueva versión del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050/16 y que los agentes regulados tengan conocimiento de sus obligaciones de reporte de información.
Fecha de Inicio	Agosto de 2022
Actividades /Logros	Mediante la Resolución CRC 6333 del 16 de julio de 2021, la CRC actualizó el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de noviembre de 2016, lo cual involucró la eliminación de 12 formatos, la simplificación otros 12 y la creación de 2 nuevos. De esta manera, el mencionado Título pasó de tener 51 a 41 formatos (29 corresponden al sector de las telecomunicaciones y 12 al sector postal). Dentro de la norma se programó un periodo de transición entre la antigua y nueva versión del Título de Reportes, que inició el 1 de agosto de 2021 y terminó el 15 de mayo de 2022, el cual permitió tener periodos comparables de información entre formatos que se eliminan y los nuevos, así como otorgar el tiempo para su implementación. En este periodo, se adelantaron los desarrollos informáticos y las acciones de socialización y soporte a operadores, actividades necesarias para la implementación de la nueva versión de formatos.

¹⁹ Mecanismo de recolección de la información solicitada a través de los formatos del Título de Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016. Hecaa es administrado por MINTIC.

	De manera complementaria se desarrolló el micrositio “Reportes de información periódica” en la página web de la CRC, el cual contiene la información sobre las normas asociadas a la obligación de reportes, la herramienta de identificación de obligaciones según los servicios prestados y las presentaciones y vídeos de las capacitaciones realizadas.
Publicación	No Aplica.
Enlace	https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/reportes-de-informacion-periodica

2.1.4. Gestión de Grupos de Valor

2.1.4.1. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2022

Objetivo	Generar en la ciudadanía y en el sector de contenidos audiovisuales reconocimiento y apropiación de las estrategias de participación ciudadana, mediante actividades de formación, información y diálogo sectorial.
Fecha de Inicio	Febrero de 2022
Actividades / Logros	Se adelantó el proyecto en tres (3) componentes, el primero consistió en el diseño, desarrollo e implementación del Curso “Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo”, dirigido a los creadores de contenidos de la televisión y las productoras independientes, que fue implementado en la plataforma Aula CRC en diciembre de 2022. En el segundo componente del proyecto, referido a la difusión de los estudios realizados por la CRC en 2021 (Representaciones sociales y Riesgos al pluralismo), se elaboraron diez videos infográficos con los principales resultados de dichas investigaciones sectoriales, recursos que serán utilizados durante 2023 en diferentes espacios sectoriales, académicos y ciudadanos para informar y sensibilizar a los grupos de valor sobre la participación ciudadana y el pluralismo informativo. También se reforzó la difusión en los operadores de TV del curso Desinformación y audiovisual, implementado en Aula CRC en 2021, con lo que se generó un impacto positivo en las matrículas pasando de 35 (julio de 2022) a 199 (diciembre de 2022). El tercer componente, los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP—, se llevaron a cabo en varios meses de la vigencia 2022. En marzo, a propósito del proceso electoral que se adelantaba, se realizó el TAP “Cubrimiento informativo de elecciones”, con la participación de cinco operadores de TV abierta y 55 asistentes. Posteriormente, entre julio y agosto se llevaron a cabo tres TAP de “Pluralismo para la niñez”, en las ciudades de Medellín (en alianza con Teleantioquia), Bucaramanga (con canal TRO) y Barranquilla (con Telecaribe); en los tres, 70 niños fueron formados en narración audiovisual y participación ciudadana. Finalmente, el 1 de

	diciembre se realizó el TAP “Autorregulación para la libertad de prensa”, con la participación de seis operadores de TV.
Publicación	Cursos Aula CRC TAP Autorregulación
Enlace	https://aula.crccom.gov.co/login/index.php https://www.youtube.com/watch?v=hYnhku9AtIQ

2.1.5. Fortalecimiento Institucional

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

Objetivo	Incorporar tecnologías de cuarta Generación como la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquina, con el fin de apoyar la gestión de procesos operativos en la Entidad, permitiendo agilizar las actividades rutinarias de los colaboradores, mejorando la productividad, minimizando costos de operación y apalancando a su vez la Transformación Digital de la CRC.
Fecha de Inicio	Julio de 2022
Actividades /Logros	En aplicación de las buenas prácticas contenidas en la Guía para la Automatización Robótica de Procesos – RPA²⁰ del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se planteó desarrollar el proyecto de implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad, en este caso la resolución del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles – HETM que realizan los interesados ante la CRC. En este sentido, durante el 2022, se contrató la suscripción por un año de un software comercial para la automatización robótica de procesos – RPA en modalidad Software como Servicio – SaaS, el cual está diseñado para la automatización del trámite de homologación de equipos terminales móviles – HETM que ingresa a través del portal de trámites “tramites.crccom.gov.co” de la ventanilla única de la CRC; este agente se configuró para que realice las validaciones respectivas de Marca, Modelo y TAC dentro de la base de datos de la GSMA, al igual que las validaciones de la etiqueta que adjunta el interesado en la solicitud de homologación. Lo anterior permite mejorar la calidad de los servicios producidos y la velocidad en los tiempos de respuesta, con altos niveles de seguridad y minimizando los potenciales errores humanos dentro del proceso.
Publicación	No aplica
Enlace	No aplica

²⁰ [Guía para la automatización robótica procesos RPA Mintic.pdf](#)

Por último, se señala que el 92%²¹ de las iniciativas contenidas en la Agenda Regulatoria para la vigencia 2022 – 2023, se adelantaron de acuerdo con los cronogramas y alcances previstos en el documento propuesto al sector para la vigencia en mención, dejando en curso 2 iniciativas que se prevé culminar en el primer semestre de 2023.

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.

En el año 2022, la CRC diseñó y ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en el posicionamiento de la CRC como una entidad referente e independiente, que trabaja en la mejora regulatoria de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, beneficiando a más colombianos con mejores servicios de comunicaciones. Los objetivos específicos fueron: Divulgar y dar a conocer a todos los grupos de valor la gestión nacional, regional e internacional de la Entidad, teniendo como eje central la mejora regulatoria; continuar construyendo marca en redes sociales, aumentar la visibilidad, enganche e interacción con las comunidades a través de contenidos creativos e información valiosa y fortalecer el clima y la cultura organizacional.

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: se realizaron 13 eventos de los cuales 7 fueron totalmente virtuales y 6 híbridos (presenciales y virtuales), 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. En el **Anexo 2** se relacionan los eventos realizados.

²¹ El porcentaje alcanzado se encuentra calculado sobre el número total de hitos programados para la vigencia 2022 y los hitos cumplidos. Se alcanzaron 22 de los 24 hitos programados.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 45 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Espacios Institucionales: se continuó posicionando la marca de la entidad en televisión nacional gracias a los espacios institucionales emitidos durante 2022. En total se gestionaron y aprobaron 106 Espacios Institucionales con el video de cierre o “colilla” de la CRC.

Divulgación de noticias: se impactaron en promedio ciento cincuenta y siete (157) medios de comunicación con ámbito nacional, regional e internacional cada trimestre, alcanzando un total de mil cuatrocientos ochenta y cuatro (1.484) publicaciones en el año: lo que representa una cuantificación de *Free Press* de trece mil quinientos setenta y un millones doscientos noventa y siete mil ochocientos veintisiete pesos (\$13.571.297.827)²².

Canales digitales: el portal web www.crcom.gov.co recibió novecientos cincuenta y tres mil setecientos treinta y ocho (953.738) 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 sus deberes y derechos como usuarios, así como sobre el trámite de homologación de equipos celulares. A diciembre de 2022, la CRC contaba con cincuenta y siete mil quinientos cincuenta y dos (57.552) seguidores en Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube) alcanzando un total de doscientos sesenta y cinco mil novecientos setenta y tres (265.973) interacciones.

Tabla 1. Crecimiento de usuarios en redes sociales

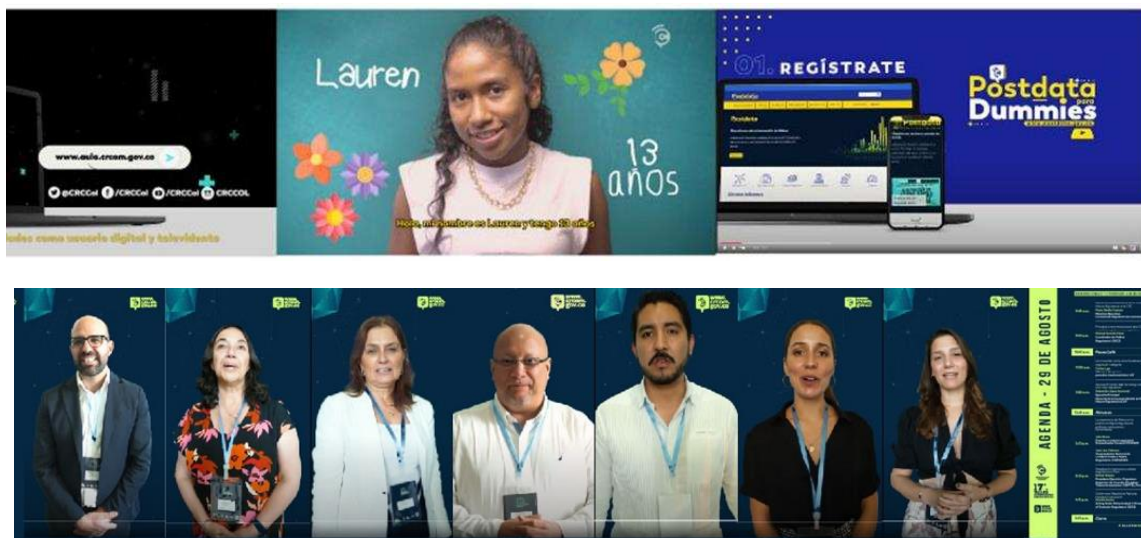
Red Social	Usuarios enero 2022	Usuarios diciembre 2022
Twitter	27.988	28.904
Facebook	15.788	18.813
Instagram	2.122	2.407
YouTube	3.570	4.090
LinkedIn	2.557	3.338
Total	52.025	57.552
Total interacciones 2022: 265.973		

Fuente: CRC, Ejecución Estrategia de Comunicaciones

Producción de videos: se desarrollaron más de quinientos noventa (590) piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales, fotografías y videos para medios por parte de los Comisionados, cubrimiento de eventos y videos animados completos de comunicación interna y externa de la CRC.

²² 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 2022.

Imagen 3345. Piezas Audiovisuales



Fuente: CRC, Elaboración propia

Piezas gráficas: con el diseño de más de ochocientas (800) 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 4678. Piezas gráficas



Fuente: CRC, Elaboración propia

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 47 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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 adelantamos en la Comisión. El uso de los canales internos de comunicación (Correo electrónico, Yammer e intranet) permitió mantener informados a todos los colaboradores respecto de los temas de interés administrativos y misionales, siendo los contenidos más consultados durante 2022 la información respecto al Sistema Integrado de Gestión, herramientas en línea, gestión contractual y documentación y normatividad interna. Dentro de las estrategias de comunicación interna se destacan las reuniones mensuales denominadas “CRConecta”, mediante las cuales la directora ejecutiva de la CRC dio a conocer a los colaboradores de la entidad temas de interés para que los miembros de la entidad estén mejor informados.

2.2.2. Atención a Consultas, Solicitudes y Trámites

Otro de los objetivos fundamentales de la CRC es responder oportunamente con calidad y claridad los requerimientos de sus grupos de valor, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

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 Relacionamento 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 DEL 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 certifica 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,

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 48 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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.
- **SEÑALIZACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos de punto de señalización a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus centrales de conmutación en las redes propias o en las redes de otros proveedores.
- **NUMERACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.
- **CÓDIGOS CORTOS:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.

Es así como, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, la CRC recibió un total de 32.889 solicitudes, las cuales atendió en un tiempo medio de repuesta de 4,34 días hábiles, tiempo que se encuentra muy por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

Tabla 2. Tiempo Medio de Respuesta Trimestral – Año 2022

TIPO DE SOLICITUD	AÑO 2022									
	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE		TOTAL 2022	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
DERECHOS DE PETICIÓN	3674	1,74	3455	1,92	3050	2,35	3110	2,25	13289	2,07
CONCEPTOS	33	12,00	33	15,73	22	14,73	7	12,86	95	13,83
SOLICITUDES DE	159	7,67	230	6,81	206	7,27	141	7,39	736	7,29
DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA	2	2,00	2	5,00	1	4,00	1	1,00	6	3,00
HOMOLOGACIÓN	5004	2,99	3864	2,26	5210	1,58	3785	1,74	17863	2,14
ESPACIOS INSTITUCIONALES	79	0,73	80	0,96	43	1,16	47	1,40	249	1,06
MENSAJES CÍVICOS	12	1,67	13	1,54	17	1,57	21	1,62	63	1,60
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN	67	6,08	44	5,02	168	6,72	79	4,35	358	5,54
SEÑALIZACIÓN	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
NUMERACIÓN	44	7,13	35	5,69	17	7,08	3	4,33	99	6,06
CÓDIGOS CORTOS	23	5,04	9	5,04	59	5,90	40	4,62	131	5,15
TOTAL	9097	4,28	7765	4,54	8793	4,76	7234	3,78	32889	4,34

Fuente: CRC, Elaboración propia

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 5.108 usuarios con un promedio de 4,89 en una escala de (0) a cinco (5).

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

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL 2022				
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
ATENCIÓN TELEFONICA	4,88	4,9	4,94	4,93	4,91
ATENCIÓN PERSONAL	4,94	5,00	5,00	5,00	4,99
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA	4,55	4,83	5,00	4,70	4,77
TOTAL POR TRIMESTRE	4,79	4,91	4,98	4,88	4,89

Fuente: CRC, Elaboración propia

2.2.2.1. Principales logros

Centro de Contacto de la Entidad: la CRC continuó en el 2022 con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió 11.249 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 738 personas.

Simplificación de la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos: durante el IV trimestre del año 2022, la CRC implementó la simplificación del trámite solicitud, codificación y envió de los documentos exigidos en la normatividad vigente para la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos, a través del Sistema de Información de Trámites de la CRC. Así mismo, la Entidad realizó las respectivas inducciones a las entidades interesadas del orden nacional, entre otras, a la Presidencia de la República, Registraduría Nacional del Estado Civil, Procuraduría General de la Nación, Ministerio de TIC, Ministerio de Defensa, Ministerio del Interior, Ministerio de Educación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría de Bogotá, Corporación Autónoma Regional de Chivor, Corporaciones Autónomas Regionales – CAR, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Departamento Nacional de Planeación, Instituto Colombiano Agropecuario, Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación para que pudiesen conocer la interoperabilidad del formulario, como también un video tutorial mediante el cual se explica el paso a paso para las solicitudes.

Implementación documentos sobre las tipologías de bloqueo en el 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, en el año 2022, se adicionó en la pestaña de *Homologación de equipos terminales móviles* de la página web de la CRC, el botón para conocer y

descargar los diferentes documentos sobre las tipologías de bloqueo que se pueden presentar, y qué hacer ante dichos casos; ello con el objeto de ayudar al ciudadano respecto a estos incidentes.

2.2.3. 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, en la vigencia 2022, se identificaron 14 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 directora ejecutiva y los Comisionados de Comunicaciones, durante la vigencia 2022, 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 UTL para debatir temas del Sector y también se dio respuesta a derechos de petición, solicitudes de información y cuestionarios radicados por los miembros del Congreso de la República, los cuales se relacionan en el **Anexo 3** de este documento.

2.2.4. Gestión Internacional y Nacional

Durante el año 2022, la CRC participó en 122 eventos, de los cuales 59 correspondieron a escenarios nacionales y 63 a escenarios internacionales, siendo la virtualidad la modalidad de participación en la mayoría de los eventos, reuniones y actividades.

2.2.4.1. 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 presidencia 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

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 51 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

protección de niños y adolescentes. Así mismo, se concretó la propuesta de modificación de los estatutos del organismo.

Por otro lado, se ejerció la vicepresidencia de Regulatel, espacio en el cual a través de las reuniones mensuales de los Comités Ejecutivos 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 CITELE en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los coloquios de la UIT sobre internet y aspectos económicos de las TIC en México, el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC) en Miami. A nivel nacional se participó en los eventos de ANDESCO, ANDINA LINK, CINETEL y NAISP, entre otros.

Adicionalmente, se realizó la 17ª versión del Taller Internacional de Regulación que abordó como tema central la Mejora regulatoria para potenciar la innovación y la productividad, dirigido a compartir aprendizajes en mejora regulatoria, por medio del intercambio de experiencias y mejores prácticas a nivel global, regional y local, para el desarrollo de una regulación innovadora y eficaz en beneficio de los agentes de la industria y de la ciudadanía.

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 (CINETEL), los reguladores de México (IFT) y de Perú (OSIPTEL), ANDINA LINK, la PRAI y canales de televisión nacional.

2.2.5. 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 en los términos de 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

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 52 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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.

2.2.5.1. Actuaciones en curso 2022

Durante el año 2022, se adelantaron 54 actuaciones administrativas, de las cuales 24 correspondieron a soluciones de controversias, y 30 a solicitudes de autorización de desconexión. La desagregación de la información correspondiente a estas actuaciones puede ser consultada en los **Anexos 4 y 5**, respectivamente.

2.2.5.2. Actos administrativos de solución de controversias y desconexiones proferidos en el año 2022.

Durante el periodo de análisis del presente informe, se expidieron 25 actos administrativos para resolver solicitudes de solución de controversias, incluyendo actos mediante los cuales se resolvieron recursos de reposición, y, de otro lado, 38 actos administrativos de autorización de desconexión, incluyendo también resoluciones para decidir recursos de reposición. La desagregación por actuación y anexo de referencia se presenta a continuación:

Tabla 4. Actuaciones

Actuaciones Administrativas	No.	Anexo de referencia
Solución de Controversias	25	Anexo 6
Desconexiones	38	Anexo 7

Fuente: CRC, Elaboración propia

2.2.5.3. Principales logros

Con el fin de hacer seguimiento y control a las actividades asociadas al ejercicio de la función de solución de controversias e imposición de servidumbres, la CRC mide el tiempo de duración de cada una de las actuaciones y define metas de gestión interna, según el grado de dificultad de cada actuación administrativa. Así, para las actuaciones de dificultad alta, se contempló una meta de seis (6) meses, para las actuaciones de dificultad media, una meta de cuatro (4) meses, para actuaciones de dificultad baja, una meta de dos (2) meses y, finalmente, para el trámite de los recursos de reposición una meta de dos (2) meses. A continuación, se exponen los resultados obtenidos para la vigencia 2022.

Tabla 5. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2022

Dificultad	Tiempo promedio (meses)	Meta (meses)
Alta	3,94	6
Media	2,57	4
Baja	1,68	2
Recursos de Reposición	1,86	2

Fuente: CRC, Elaboración propia

De conformidad con lo indicado en la tabla anterior, los tiempos de duración de las actuaciones fueron menores a los promedios establecidos como metas, lo que demuestra una respuesta efectiva por parte de la Comisión en la solución de las controversias y definición de las condiciones de las diferentes relaciones de acceso, uso e interconexión de los agentes regulados (**Anexo 8**).

2.2.6. 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 constate si los mismos se expidieron conforme a las normas municipales vigentes y aplicables al caso concreto.

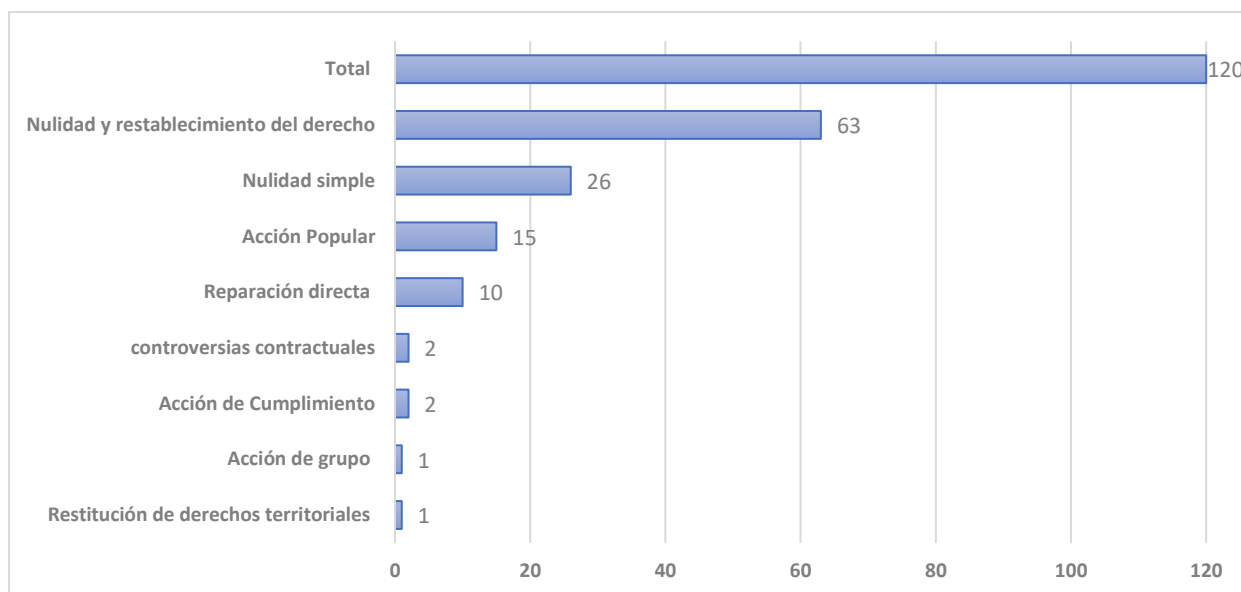
Así pues, durante la vigencia 2022, la CRC expidió 33 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y cuando hubo lugar a ello, verificó la legalidad de las decisiones recurridas, consolidando una línea decisoria robusta en los casos fáctica y jurídicamente análogos, 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 9** del presente documento.

2.2.7. Defensa Judicial

Para el periodo comprendido en este informe, la CRC adelantó la actividad de defensa judicial ante los diferentes juzgados, tribunales y Altas Cortes, así:

- 119 procesos en contra y un (1) proceso en el que actuó como demandante. Durante este periodo, la Comisión fue vinculada en 10 procesos judiciales y se finalizaron 15 procesos judiciales.
- De los procesos concluidos en 2022, se obtuvieron 10 fallos favorables, 2 fallos desfavorables (sin condena económica) y 3 procesos corresponden a aquellos en los cuales la CRC fue desvinculada.

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control (a 31 de diciembre de 2022)

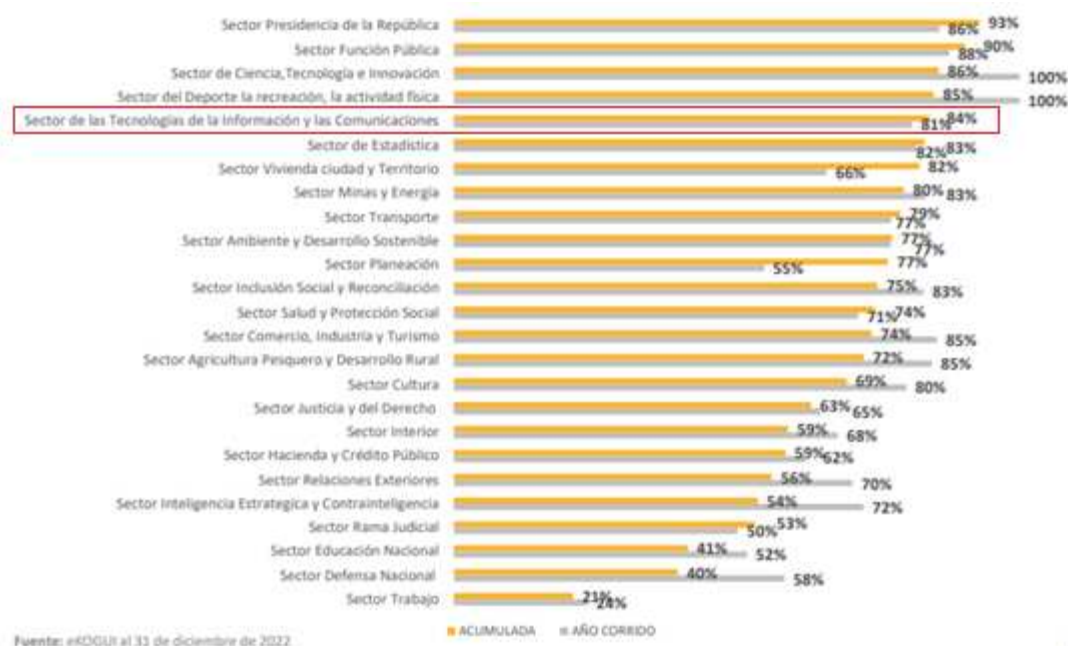


Fuente: CRC, Elaboración propia

Por otra parte, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado -ANDJE-, entidad cuyo enfoque está orientado al diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de Defensa Jurídica de la Nación y del Estado y proteger la institucionalidad y los recursos públicos, año tras año ha realizado estudios asociados a la tasa de éxito que diversas entidades del Estado obtienen en sus procesos judiciales. De acuerdo con lo anterior, la ANDJE en su último informe de litigiosidad al cuarto trimestre del 2022, procedió a discriminar dicha tasa de manera sectorial, evidenciando que el sector de

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al que pertenece la CRC, presenta una cifra del 81% de tasa de éxito acumulada.

Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial



23

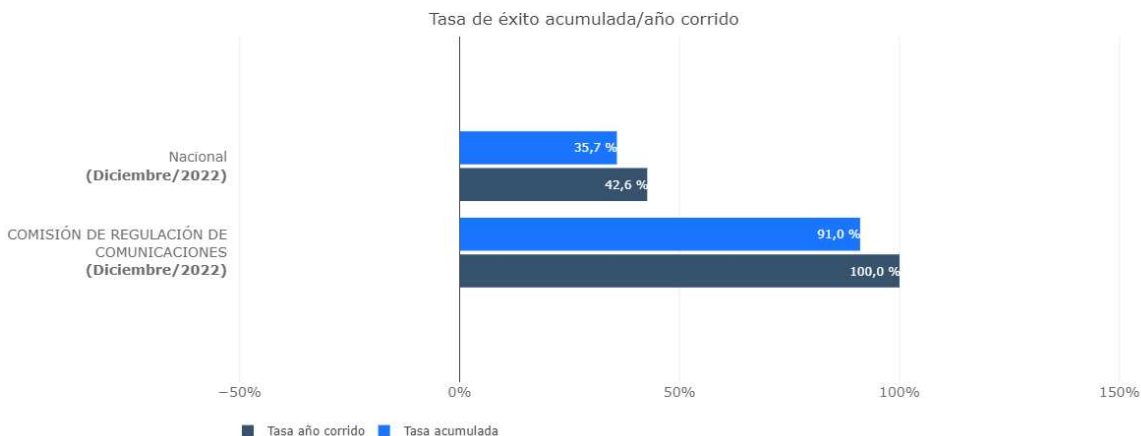
Fuente:

https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2022/Informe_litigiosidad_cuarto_trimestre_310123.pdf

Así las cosas, según los últimos informes de litigiosidad presentados por la Agencia, la CRC presenta una tasa de éxito acumulada del 91%, y una tasa éxito favorable de un 100% para el año 2022, siendo dichos valores superiores al promedio nacional y al promedio del sector al que esta Entidad pertenece.

²³ 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 2022, 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.

Gráfica 3. Tasa de éxito de la CRC



24

Fuente: <https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31122022/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>

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 (análogas y digitales), conecta el conocimiento entre grupos de valor y promueve buenas prácticas de gestión. Es así como las diferentes iniciativas

²⁴ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2022, 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.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 57 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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.

En julio de 2022, el DNP publicó los resultados de la primera medición del “**Índice de capacidades para la Innovación Pública**”²⁵, a partir de los resultados del FURAG 2021, el cual se enfoca en medir las capacidades que tienen las instituciones para generar ideas, procesos, productos, servicios nuevos o mejorados para resolver retos públicos complejos. En esta ocasión, la CRC ocupó el primer lugar, junto a otras 2 entidades, dentro de las 147 entidades del orden nacional analizadas.

2.2.8.1. Aulas de Innovación

A través de esta iniciativa, 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 contribuir a la articulación con las comunidades, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST y autoridades locales.

Imagen 5910. Aulas de innovación 2022



Fuente: CRC-UNAL LAB101 (2022)

²⁵ https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice_de_capacidades_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 58 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	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 durante cuatro meses, funcionarios de la CRC, con el apoyo del laboratorio LAB 101 de la Universidad Nacional, estuvieron presentes en diferentes regiones del país para realizar talleres virtuales y presenciales. Las distintas jornadas adelantadas estuvieron enfocadas en el trabajo conjunto con la ciudadanía, proveedores de telefonía, Internet, servicios postales, televisión, radio, contenidos y aplicaciones, gremios y autoridades de cada territorio. Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Leticia (Amazonas), Manizales (Caldas), San Andrés y Providencia (Zona Insular), Villavicencio (Meta), Medellín (Antioquia) y Valledupar (Cesar). Así mismo, en la ciudad de Bogotá se realizaron actividades en las localidades del Tunjuelito, Teusaquillo, Suba, Chapinero y La Candelaria; con una participación total de 559 personas a nivel nacional.

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 como el Sandbox Regulatorio, DataJam (ejercicios de participación ciudadana con retos basados en el análisis y la visualización de datos) y la plataforma pedagógica Aula 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 relativas a temáticas como 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; proporcionar espacios de mayor conocimiento de la regulación de servicios de comunicaciones; la importancia de desarrollar habilidades digitales en los usuarios, y la necesidad de contar con iniciativas del Gobierno Nacional en materia de conectividad, entre otras.

Esta iniciativa fue reconocida en el 2º Concurso de Mejora Regulatoria del DNP-CAF desarrollado en el 2022, obteniendo el 2º puesto en la categoría de Consulta Pública y Participación.

Documentos relacionados y mayor información disponible en el micrositio: <https://crcm.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 el conocimiento y ejercicio de 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, de personajes gráficos utilizados en los cursos, los cuales responden a la geografía del país e incluyen

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 59 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

particularidades 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 2022 se publicaron tres nuevos cursos:

- Desinformación y Audiovisual: cuenta con cinco módulos en los que los usuarios identificarán ejemplos sobre información falsa y podrán aprender herramientas para detectar, verificar y detener campañas de desinformación, especialmente en videos que circulan por Internet.

- Aspectos básicos del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones: ofrece un aprendizaje sencillo y entretenido a través de una experiencia interactiva de juegos, con un recorrido por los conceptos básicos de redes de telecomunicaciones, su instalación en zonas urbanas y rurales, la normatividad relacionada, así como las posibles barreras existentes y el proceso de acreditación de municipios en Colombia.

- Introducción al RITEL - Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones: brinda conceptos básicos de la aplicación y diseño de las características mínimas de la infraestructura de telecomunicaciones requerida en el interior de las nuevas viviendas en régimen de propiedad horizontal, las cuales garantizan a los usuarios la libre elección de su operador de servicios de telecomunicaciones.

Aula CRC ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados²⁶, en nuestro segundo año de operación, es decir 2022, se llegó a más de 2.500 usuarios cursando nuestros contenidos.

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 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*

²⁶ El enlace para registro se encuentra disponible en <https://aula.crcom.gov.co/login/index.php>

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 60 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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

2.2.9.1. Plataforma de datos de la CRC - Postdata

Como se mencionó antes, Postdata es una plataforma web diseñada por la CRC con el propósito de poner a disposición más información, facilitar su consulta, disminuir los costos de 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. Como parte de su actividad regulatoria, la Comisión recolecta datos y produce información referente a los servicios de comunicaciones (TIC, TV y Postal), y al seguimiento a temas como el avance de medidas adoptadas por la CRC.

A 31 de diciembre de 2022, Postdata contaba con 170 recursos (sets de datos) para consulta y descarga de los ciudadanos; adicionalmente, el 81% de estos recursos se encuentran en formato de datos abiertos (formatos CSV separados por punto y coma), permitiendo realizar un mejor procesamiento y reutilización de la información por parte de cualquier interesado. Así mismo, para orientar al usuario de dicha plataforma y obtener un mayor entendimiento de los conjuntos de datos publicados en 2022 se incluyeron los correspondientes diccionarios de datos.

Adicionalmente, a lo largo de la vigencia, se realizó una mejora en la calidad implementando técnicas y herramientas para la extracción, transformación, estructuración y visualización de datos.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 61 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

Además de la publicación de datos, a 31 de diciembre de 2022, Postdata contaba con 32 tableros, los cuales muestran de forma gráfica e interactiva los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y a los diferentes agentes del sector para consultar los datos de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

En el año 2022, Postdata fue visitada por 33 mil usuarios²⁷, que visitaron los diferentes contenidos publicados en la plataforma.

2.2.9.2. Data Jam

Como estrategia de promoción y apropiación de la oferta de información disponible en Postdata, fue realizado el DataJam CRC 2022, como una iniciativa de innovación abierta, el cual consistió en una competencia de solución de problemas usando conjuntos de datos. Fue la tercera versión abierta a la participación de ciudadanos, en la que se utilizaron datos del sector de las Telecomunicaciones, Postal y Audiovisual para plantear soluciones a los tres retos propuestos. En esta versión se contó con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia, a través del laboratorio de innovación LAB 101. Para desarrollar dichas soluciones, se tenía libertad de utilizar cualquier tecnología innovadora para la extracción, transformación, análisis y visualización de los datos.

El evento contó con la participación de 112 personas pertenecientes a la academia, entidades públicas, entre otros, y sus resultados pueden ser consultados en Postdata en el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/story/resultados-datajam-2022>

2.2.9.3. Data Flash

Los Data Flash son informes cortos en los cuales se presenta información resumida y relevante que permite al público en general tener una visión general y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.

Estos informes se elaboran principalmente con información que es reportada por los agentes regulados (operadores de telecomunicaciones, operadores postales, operadores de televisión abierta), y en algunos casos con información externa a la Comisión. Así, el principal objetivo es promover el acceso, uso y apropiación de la información de los diferentes sectores que regula la CRC, por parte de los diferentes grupos de valor de la CRC.

Durante el año 2022, se publicaron en Postdata 27 Data Flash, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático

²⁷ Cifra calculada con datos obtenidos de Google Analytics para el periodo comprendido entre el 1 de enero 2022 y el 31 de diciembre 2022.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 62 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

2.2.9.4. Reporte de Industria

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 2022 se publicó la undécima edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2021.

En este reporte se realiza 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. 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.

Abanderando los procesos de digitalización interna, como novedad, este año el reporte²⁸ se presentó en un documento con los principales resultados acompañado de una versión interactiva para facilitar la apropiación de la información por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de Gobierno. Así, la CRC reafirma su estrategia de datos abiertos como mecanismo de transparencia para el mercado.

2.2.9.5. Comparador de planes de servicios de telecomunicaciones

La Resolución CRC 6333 de 2021, que modificó el Título de reportes de la Información de la Resolución 5050 de 2016, determinó la obligación para que todos los PRST móviles y fijos²⁹, presentaran sus tarifas en sus portales web bajo unas condiciones específicas.

A partir de las implementaciones realizadas por los PRST, en marzo de 2022, la Comisión presentó a la ciudadanía una plataforma web³⁰ en la que los usuarios pueden comparar los planes de telefonía móvil y fija, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción que ofrecen los principales operadores de servicios de telecomunicaciones.

Este portal se soporta en una técnica denominada web scraping, que diariamente lee la información de tarifas de las páginas web de los distintos operadores, para posteriormente consolidarla en una misma página web, contribuyendo de esta manera a reducir los tiempos y costos de búsqueda de los usuarios. Esto les permite realizar comparaciones de manera más simple y tomar decisiones informadas.

²⁸ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021>

²⁹ Para los PRST fijos, solo están obligados aquellos que en términos de usuarios contarán con participación a nivel nacional superior al 1% de accesos fijos a Internet en el segmento residencial o al 1% de los suscriptores de televisión

³⁰ Disponible en <https://comparador.crcom.gov.co/>

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 63 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

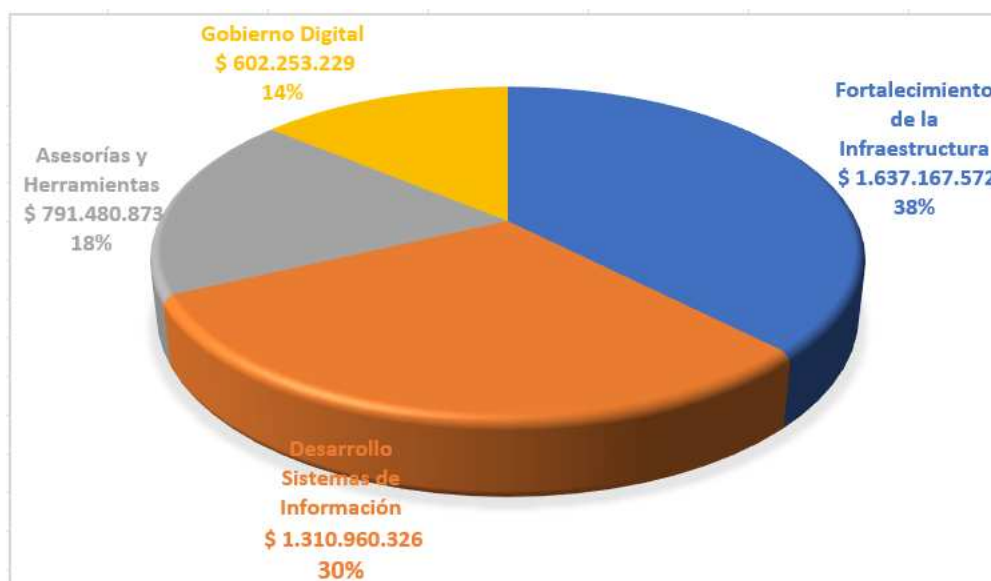
3. GESTIÓN TRANSVERSAL

3.1. Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información

Las actividades y proyectos ejecutados durante el año 2022 se apalarcaron con el proyecto de Inversión denominado *"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"*, cuyo objetivo principal es apalancar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción de la CRC con los diferentes grupos de interés, mediante sistemas de información y servicios en materia TIC dentro de un marco de Gobierno Digital.

Para la vigencia 2022 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de \$4.341.862.000, de los cuales se ejecutaron \$4.341.784.456,89 equivalentes al 99,99%. Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Ejecución Presupuesto de inversión 2022



Fuente: CRC, Elaboración propia

3.1.1. Gobierno Digital

Durante la vigencia 2022, se realizaron diversas actividades necesarias para la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes Estrategia y Gobierno TI, Arquitectura TI, Información, Sistemas de Información y Uso y apropiación, entre las cuales se destacan las siguientes:

- ✓ Actualización, clasificación y publicación de los activos de información por parte de los procesos.
- ✓ Actualización de la evaluación de los escenarios de riesgos de seguridad digital.
- ✓ Avance en la implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2022.
- ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2022.
- ✓ Documentación relativa a sistemas de información, Arquitectura Empresarial, gobierno de datos, entre otras.
- ✓ Planificación para la adopción de Protocolo de Internet versión 6 - IPv6 para los componentes de Información de la nube.
- ✓ Accesibilidad y usabilidad de los portales y sitios web.
- ✓ Gestión a los indicadores de cumplimiento y seguimiento.
- ✓ Ejecución del plan de Uso y Apropiación de TI para el 2022.
- ✓ Implementación y uso de Tecnologías emergentes (RPA – Automatización Robótica de Procesos).

Gráfica 5 Índice de Gobierno Digital



Fuente: Resultados de desempeño Institucional Gobierno Digital, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 65 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

3.1.2. Seguridad Digital

Para la vigencia del 2022 y con base en los resultados de FURAG³¹ sobre el cual se obtuvo un cumplimiento del 83.6%, 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:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Implementación de pruebas de Ethical Hacking.
- Remediación de Vulnerabilidades.
- Plan de Recuperación de Desastres (DRP) – Plan de Continuidad del Negocio (BCP).
- Fortalecimiento de la Cultura y Apropiación de Seguridad y Privacidad de la Información.

3.1.3. Proyectos TSI 2022

3.1.3.1. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

• Infraestructura Cloud y Onpremise:

A través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública, la Entidad contrató y fortaleció 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.

En línea con lo anterior, se migró la suscripción existente del modelo de licenciamiento OPEN al actual modelo de licenciamiento CSP y se fortalecieron los servicios de seguridad perimetral a través de la implementación de un WAF (Web Application Firewall) y un firewall de terceros que apoyan la gestión de la seguridad de la infraestructura Cloud.

³¹ Formulario Único Reporte de Avances de Gestión – Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 66 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- **Telecomunicaciones:**

Durante el año 2022, a través del contrato de obra No. 071 de 2022 ejecutado por la Entidad, se desarrollaron actividades relacionadas con el movimiento del data center, la reducción de racks de telecomunicaciones y la disposición de un nuevo cableado estructurado en todos los pisos de las oficinas de la Entidad; bajo esa premisa y oportunidad, se cambió el servicio de telefonía digital a Troncal SIP, el cual disminuyó el hardware instalado y proporcionó un enlace dedicado redundante para las comunicaciones unificadas de la Entidad.

- **Firewall y Servicios de Networking:**

Se modernizaron los servicios de seguridad perimetral y networking a través de la compra, configuración y parametrización de dos (2) nuevos firewalls (*Un Fortigate para OnPremise y un Fortigate para Nube*), así como un (1) servicio cloud de analizador de logs (Faz Cloud), un (1) servicio Cloud de Protección de Aplicaciones (Web Application Firewall WAF) y doscientas cincuenta (250) licencias para estaciones cliente y servidores (ZTNA EPP/ATP), lo que permitió robustecer los servicios de seguridad perimetral de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC (OnPremise / Nube), proteger los portales web y sistemas de información y monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

- **Herramienta ITSM - Mesa de Servicios CRC:**

Se contrató y modernizó la plataforma que apoya la gestión del servicio del grupo interno de trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información, que propendió por mejorar los procesos de mesa de ayuda, gestión de activos, control de cambios, problemas, incidentes y gestión del conocimiento, basados en el estándar ITIL Foundation V4 y logrando entregar valor agregado a los usuarios y la instauración de un asistente virtual alojado en el cliente de Teams que facilita no solo la creación de casos, sino su seguimiento y mejora continua.

3.1.3.2. Actualización de los Sistemas de Información

- **Actualización del Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)**

- **Actualización de los Recursos de Identificación:** de acuerdo con lo definido en la Resolución CRC 5869 se actualiza el sistema de información SIGRI en lo que respecta a la gestión de la numeración, códigos cortos, puntos de señalización, número de identificación del emisor (IIN), código de red móvil (MNC), número de encadenamiento de red (NRN), códigos de larga distancia (COLD) y Televisión Digital Terrestre (TDT)

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 67 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- **Programación de Reservas:** funcionalidad que permite realizar las reservas de cada uno de los recursos mencionados anteriormente.
- **Puntos de Señalización SSC7:** se actualiza la consulta y reporte para la exportación completa de esta información.
- **Gestión de Plantillas de Resolución:** se implementa la generación de las resoluciones que se deben expedir cuando se asigna o devuelve algún recurso de identificación a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM).
- **Numeración Geográfica Regional:** se realiza la actualización de la asignación de este recurso, ya que de acuerdo con la Resolución 5869 se debe hacer por región.
- **Numeración No Geográfica:** de acuerdo con la nueva marcación a nivel nacional se realiza la actualización de los NDC (Indicativo Nacional de Destino), se modifican los tipos de numeración y se amplían los rangos.

De acuerdo con la ejecución de los hitos indicados anteriormente, a 19 de septiembre de 2022, finalizó el proyecto con una ejecución del 100%, cumpliendo así el cierre del cronograma.

• **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 contribución³²:

- **Gestión de Novedades de Empresas:** en este hito se realizó la fase de análisis y construcción de historias de usuario para aprobación y posterior desarrollo.
- **Revisión y Actualización de Migración de Históricos SIUST (Sistema de Información Unificado del sector de Telecomunicaciones):** actividad de depuración y revisión de la calidad de los datos históricos migrados.
- **Creación del Formulario de Corrección LOR (Liquidación Oficial de Revisión):** permite al área funcional generar la liquidación oficial de las contribuciones luego de una auditoría o revisión previa a la presentación de la misma por parte de los operadores.
- **Mejoras Técnicas del Sistema:** tales como mejora en el proceso de edición de correcciones, modificación al WEB Service RUES, actualización del servicio de autenticación de Trámites CRC,

³² 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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 68 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

mejorar los procesos de los componentes de sesión de navegación, herramientas técnicas, token y demás atributos técnicos que permitieran una mejor operación de esta plataforma.

- **Reportes:** mejoras requeridas a los reportes de Cartera CRC, Cartera Operador, Reporte de Boletín de Deudores Morosos, Ingresos y pagos.

- **Sistema de Información Trámites CRC Fase III.**

En la estrategia de transformación digital de la Entidad, se impulsa la construcción de un Sistema de Información que permita realizar los principales trámites y servicios ofrecidos por la CRC para facilitar la interacción con los agentes de sector y la ciudadanía en general, a partir de los criterios de: seguridad, confianza, accesibilidad y usabilidad que ofrezcan una mejor experiencia de usuario, y calidad del servicio a través de internet.

De esta manera, la Entidad cuenta con el Sistema de Información Trámites CRC, el cual estructura y sistematiza los trámites y servicios de la Entidad. Adicionalmente, da continuidad a los procesos estadísticos e indicadores que se generan en los procesos internos, para la toma de decisiones y brindar respuesta oportuna y con calidad. Este sistema se desarrolló en tres fases y a 20 de diciembre de 2022 finalizó el proyecto con una ejecución del 100%.

En efecto, se implementaron iterativamente las siguientes funcionalidades de la Fase III correspondientes a la última etapa de este proyecto:

- Devolución de Trámites Únicos de Recursos de Identificación (TURI)
- Solicitud o Queja de Equipo Bloqueado.
- Consulta Empresa.
- Actualización Datos Empresa.
- Inclusión del Tipo Documento - Permiso de Protección Temporal en todos los formularios de trámites y servicios de la CRC.
- Mejoras Formularios del Trámite de Solicitud y Devolución Numeración.
- Automatización de Planes de Emisión.
- Integración del Trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos.
- Gestión de Empresas Fase II.
- Reporte Grupos de Valor.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 69 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva		Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

- **Simplificación del Trámite de Homologación e Integración Portal .GOV Fase II.**

De acuerdo con la Resolución 6129 del 2020, expedida por la Entidad, se realizaron las siguientes actividades para la actualización del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e Integración al Portal Único del Estado Colombiano .GOV:

- **Formulario y Consulta Estado del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles integrado al portal .GOV:** Con el apoyo de la Agencia Nacional Digital (AND) se realizó el desarrollo que permitió la integración del trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles al Portal .GOV del estado, proyecto que incluyó los siguientes frentes: diseño funcional, seguridad técnica, arquitectura, usabilidad y accesibilidad. De esta manera el 7 de diciembre del 2022 el trámite queda integrado a este portal.
- **Registro de Equipos Homologados:** Implementación de un módulo que permite la gestión de los equipos homologados por parte de la CRC.
- **Formulario “Verifica el estado de IMEI³³ de tu Celular”:** Funcionalidad que le permite a la ciudadanía validar el estado de su IMEI antes de solicitar un trámite de homologación

- **Carpeta Ciudadana**

Durante la vigencia 2022, en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y el apoyo de la Agencia Nacional Digital (AND), se llevó a cabo el proyecto de Integración de la consulta de los trámites de PQRSD de la CRC a la Carpeta Ciudadana Digital, definiendo y ejecutando todo el plan de trabajo incluyendo las actividades de integración a través del bus de Interoperabilidad XROAD, cuya puesta en producción se realizó el 30 de agosto de 2022.

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

Este proyecto surge de la necesidad de automatizar el proceso operativo que realiza la Coordinación de Relacionamiento con Agentes al Trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos, que buscan informar a la ciudadanía asuntos de interés público, y la programación y emisión de los mismos.

Así las cosas, con el propósito de orientar y facilitar el procedimiento para la solicitud de espacios institucionales de las entidades estatales, así como de la solicitud de mensajes cívicos en favor de estas últimas y de entidades sin ánimo de lucro, se implementó un Sistema de Información que permite la

³³ Código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular y que lo distingue de manera única.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 70 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

gestión y automatización de este proceso ante la CRC e interoperando con RTVC a través del bus de interoperabilidad del estado colombiano XROAD. La puesta en producción del sistema en cuestión se llevó a cabo el 22 de diciembre de 2022 y la URL es:

<https://audiovisuales.crcom.gov.co/msj/Account/reqSolicitud>.

3.2. Gestión Organizacional

3.2.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

3.2.1.1. Plan de Acción 2022

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 2022, 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 2022, 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.

Así, al finalizar la vigencia 2022, el informe de cierre del plan señala un cumplimiento de 99,71% de las actividades propuestas en este. El detalle de ejecución por cada una de las dimensiones del plan se presenta a continuación:

Tabla 6. Resultados Plan de Acción CRC 2022

Dimensión	Seguimiento 2022		
	Avance Real	Esperado	Variación
1. Talento Humano	100,00%	100,00%	0,00%
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,00%	100,00%	0,00%

3. Gestión con valores para resultados	100,00%	100,00%	0,00%
4. Evaluación de resultados	100,00%	100,00%	0,00%
5. Información y comunicación	100,00%	100,00%	0,00%
6. Gestión del conocimiento y la innovación	100,00%	100,00%	0,00%
7. Control interno	98,00%	100,00%	-2,00%
Cumplimiento del Plan	99,71%	100,00%	-0,29%

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.2. Atención de la Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República – Vigencia 2021.

Durante el primer semestre de 2022, la CRC recibió la visita de la Contraloría General de la República – CGR, con el propósito auditar la gestión de la Entidad correspondiente al año 2021. Como resultado de dicha auditoría, y con fundamento en la opinión contable y presupuestal, la Contraloría feneció la cuenta fiscal de la vigencia 2021.

La CRC, a partir del informe definitivo presentado por el equipo auditor, en el cual se establecieron 26 hallazgos, formuló un plan de mejoramiento compuesto por 74 actividades. Con corte a 31 de diciembre de 2022, la CRC reportó un cumplimiento del 100% y un avance del 82%, dentro del cual 13 de las actividades propuestas en dicho plan, están programadas para cumplimiento durante la vigencia 2023.

3.2.3. Planta de Personal

La planta de personal de la CRC se encuentra conformada por 117 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.

Así las cosas, a continuación, se relaciona la planta aprobada a 31 de diciembre de 2022, por los distintos niveles:

Tabla 7. Planta de personal de la CRC

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020 y Resolución 6026 de 2020
Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	7
NIVEL ASESOR	39
NIVEL PROFESIONAL	55

NIVEL TECNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	12
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	117

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión a 31 diciembre de 2022:

Tabla 8. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2022

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	1
Profesional Especializado	2028	24	3	0
Profesional Especializado	2028	23	3	2
Profesional Especializado	2028	22	10	1
Profesional Especializado	2028	21	9	2
Profesional Especializado	2028	19	6	2
Profesional Especializado	2028	18	2	1
Profesional Especializado	2028	17	3	1
Profesional Especializado	2028	14	1	0
Profesional Universitario	2044	11	9	1
Profesional Universitario	2044	8	2	0
Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	4	0
Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	1
Secretario Ejecutivo LNR	4210	24	2	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	2	0
Conductor Mecánico LNR	4103	19	4	0
Conductor Mecánico	4103	19	4	0
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	0
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	5	1

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Asesor	1020	12	2	0
Asesor	1020	9	6	0
Asesor	1020	7	2	0
Total			117	13

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 Comisión, realizó la verificación de estas y presentó las reclamaciones a que hubo lugar.

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 contaba en su momento, y a su vez requirió realizar una ampliación de planta de personal en 36 cargos, para poder adelantar en debida forma, las nuevas responsabilidades asignadas a la CRC.

Como consecuencia de los nuevos grupos de trabajo implementados, de la ampliación de la planta, así como el apoyo que requiere la Entidad a través de la suscripción de los contratos de prestación de servicios y de la vinculación de estudiantes para el desarrollo de prácticas laborales, la CRC se vio en la necesidad de adecuar su planta física para facilitar el desarrollo de la totalidad de las funciones encomendadas y el reconocimiento de las nuevas realidades. Fue así como en 2022 suscribió los contratos 071 con la empresa DIARQCO CONSTRUCTORES SAS y cuyo objeto fue: *"Ejecutar las obras de reparaciones locativas de los pisos 8, 9 y 10 del edificio link siete sesenta, propiedad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, bajo la modalidad de precios unitarios fijos"*, y el contrato 075 con la empresa CONSTRUCCIONES AXIOMA LTDA y cuyo objeto fue *"Realizar la interventoría técnica, administrativa, financiera, ambiental, contable y jurídica, para el contrato de obra de reparaciones locativas de los pisos 8, 9 y 10 del edificio link siete sesenta, propiedad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*, adelantados por las modalidades de Licitación Pública y Concurso de Méritos, los cuales fueron ejecutados desde el mes de abril y finalizaron el 20 de noviembre y 20 de diciembre respectivamente.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA		Página 74 de 109
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Así las cosas, y con ocasión de los contratos anteriores, se realizaron las reparaciones locativas, adecuación y actualización de redes hidráulicas, eléctricas, de voz y datos, redes de detección y extinción de incendios, para la planta física de la CRC, mediante la implementación de espacios abiertos, con amplia ventilación y áreas de coworking, que permiten la alternancia de los puestos de trabajo.

Las reformas adelantadas en la infraestructura física de la Entidad permiten tener espacios adecuados para personas en condición de discapacidad o movilidad reducida ya que ahora se cuenta con nuevos ambientes que consideran, entre otras características, la actualización de circulaciones y la señalización que favorecen su desplazamiento.

De igual manera, el mejoramiento de los espacios de trabajo se considera de la mayor relevancia en cuanto al impacto positivo en la salud mental de los trabajadores en concordancia con los ejes temáticos planteados en el Modelo de Programa Nacional de Bienestar 2020 – 2022, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, contribuyendo en la prevención de nuevos riesgos en salud mental por efectos post pandemia al facilitar la existencia de puestos de trabajo adecuados según la normatividad vigente en la materia.

3.2.5. Situación de los recursos

3.2.5.1. Presupuesto 2022

Para la vigencia 2022, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante el Decreto 1793 del 21 de diciembre de 2021, apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, un presupuesto total por valor de \$44.462.940.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 9. Presupuesto apropiado 2022

Rubro	Valor
FUNCIONAMIENTO	\$ 24.571.982.000
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.824.689.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 972.427.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 190.239.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.414.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000
INVERSIÓN	\$ 19.885.544.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000

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

\$ 4.341.862.000

TOTAL \$ 44.462.940.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

Tabla 10. Desagregación presupuestal 2022

DESCRIPCIÓN	Decreto 1793 de 2021 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2022
FUNCIONAMIENTO	\$ 24.571.982.000	\$ 0	\$ 24.571.982.000
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000	\$ 0	\$ 20.584.627.000
SALARIO	\$ 12.779.202.000	\$ 912.774.000	\$ 13.691.976.000
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.162.485.000	\$ 0	\$ 2.162.485.000
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 4.730.166.000	\$ 0	\$ 4.730.166.000
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 912.774.000	-\$ 912.774.000	\$ 0
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.824.689.000	\$ 919.793.000	\$ 3.744.482.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 972.427.000	-\$ 919.793.000	\$ 52.634.000
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 919.793.000	-\$ 919.793.000	\$ 0
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	\$ 190.239.000	\$ 0	\$ 190.239.000
IMPUESTOS	\$ 74.250.000	\$ 0	\$ 74.250.000
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 115.989.000	\$ 0	\$ 115.989.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.414.000	\$ 0	\$ 5.414.000

DESCRIPCIÓN	Decreto 1793 de 2021 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2022
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000	\$ 0	\$ 5.414.000
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 19.885.544.000	\$ 0	\$ 19.885.544.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000	\$ 0	\$ 15.543.682.000
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 NACIONAL	\$ 4.341.862.000	\$ 0	\$ 4.341.862.000
TOTAL	\$ 44.462.940.000	\$ 0	\$ 44.462.940.000

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.2.5.2. Ejecución presupuestal

Al 31 de diciembre de 2022, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a \$42.366.360.797, correspondiente al 95,3%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2022.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$19.885.544.000 con una ejecución de \$19.699.720.517 equivalente al 99,1%.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$24.571.982.000 con una ejecución de \$22.661.226.723, equivalente al 92,2%.

La CRC requirió realizar en el 2022, el levantamiento de la leyenda PREVIO CONCEPTO DGPPN del objeto de gasto "*Transferencias Corrientes - Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes*", en el rubro de funcionamiento, por valor de \$919.793.000, con el propósito de tener disponibles los recursos para atender las diferentes necesidades de la entidad.

Tabla 11. Ejecución presupuestal 2022

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2022	Ejecución al 31 diciembre 2022	% ejecución
FUNCIONAMIENTO	\$ 24.571.982.000	\$ 22.661.226.723	92,2%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000	\$ 18.856.570.500	91,6%
SALARIO	\$ 13.691.976.000	\$ 12.425.757.416	90,8%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.162.485.000	\$ 1.933.930.259	89,4%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 4.730.166.000	\$ 4.496.882.825	95,1%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	0,0%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.744.482.000	\$ 3.640.905.520	97,2%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 52.634.000	\$ 14.655.820	27,8%
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	0,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 14.655.820	27,8%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 190.239.000	\$ 149.094.883	78,4%
IMPUESTOS	\$ 74.250.000	\$ 55.499.112	74,7%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 115.989.000	\$ 93.595.771	80,7%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	\$ 5.414.000	\$ 5.413.557	100,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000	\$ 5.413.557	100,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 19.885.544.000	\$ 19.699.720.517	99,1%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000	\$ 15.357.936.060	98,8%
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	\$ 4.341.862.000	\$ 4.341.784.457	100,0%
TOTAL	\$ 44.462.940.000	\$ 42.366.360.797	95,3%

Fuente: CRC, Elaboración propia

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cupo de vigencias futuras para los años 2023 y 2024, con el propósito de contratar el servicio de correo y

mensajería; almacenamiento, custodia y organización del archivo de la Entidad; servicio de aseo y cafetería; servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, y publicaciones en el Diario Oficial, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2022-050451, por valor de \$784.385.353, con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para contratar los servicios de un centro de contacto para dar continuidad a los servicios de atención telefónica a los agentes y grupos de valor de la CRC, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2022-040090, por valor de \$2.215.808.751, con cargo al presupuesto de Inversión.

3.2.5.3. Estados Financieros a 31 de diciembre de 2022

Tabla 12. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2022

Corte a 31 de diciembre de 2022 (\$ Pesos)			
Activo total	44.764.920.232,34	Ingresos Operacionales	40.994.587.322,88
Corriente	25.810.356.350,65	Otros Ingresos	53.158.367,41
No corriente	18.954.563.881,69	Gastos Operacionales	41.752.124.279,65
Pasivo total	21.245.700.646,23	Otros gastos	69.935.167,00
Corriente	21.245.700.646,23	Excedente operacional	-774.313.756,36
No corriente	0		
Patrimonio	23.519.219.586,11	RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit)	-774.313.756,36

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 2022. Es de mencionar que en 2022 se realizó la adecuación de las instalaciones de la CRC, lo que generó un incremento en el valor de "Edificios y Casas". Adicionalmente se presentó bajas de inventario, para lo cual se inició, en el mes de diciembre de 2022, un proceso de enajenación regido por lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.

Tabla 13. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2022

Categoría	Val. Adquisición M/Anterior	Compras y Reposiciones	Bajas	Val. Adquisición M/Actual	Dep. Acumulada M/Anterior	Dep. Acumulada M/Actual	Neto Libros
EDIFICIOS Y CASAS	\$ 9.885.639.491	0,00	0,00	\$ 12.062.781.643	\$ 1.781.301.054	\$ 1.795.059.401	\$ 10.267.722.242
MAQUINARIA INDUSTRIAL	\$ 2.278.574	0,00	0,00	\$ 2.278.574	\$ 2.082.363	\$ 2.088.690	\$ 189.884
HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	\$ 17.411.740	0,00	\$ 356.456	\$ 17.055.284	\$ 5.478.994	\$ 5.519.071	\$ 11.536.213
MUEBLES Y ENSERES	\$ 455.726.274	\$ 28.331.878	\$ 20.902.516	\$ 463.155.637	\$ 332.939.359	\$ 331.136.278	\$ 132.019.359
EQUIPO Y MAQUINARIA OFICINA	\$ 62.205.353	\$ 12.769.303	0,00	\$ 74.974.656	\$ 32.053.153	\$ 32.359.404	\$ 42.615.252
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	\$ 409.693.197	0,00	\$ 170.240	\$ 409.522.956	\$ 227.661.268	\$ 230.710.319	\$ 178.812.637
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$ 827.199.163	\$ 85.017.465	\$ 68.084.112	\$ 844.132.517	\$ 465.767.680	\$ 447.560.692	\$ 396.571.825
TERRESTRE	\$ 377.596.480	0,00	0,00	\$ 377.596.480	\$ 161.323.780	\$ 163.421.548	\$ 214.174.932
EQUIPO RESTAURANTE Y CAFETERÍA	\$ 24.941.984	\$ 7.412.931	0,00	\$ 32.354.915	\$ 23.729.964	\$ 25.704.631	\$ 6.650.284
Totales	\$12.062.692.257	\$133.531.577	\$89.513.324	\$14.283.852.662	\$3.032.337.615	\$3.033.560.034	\$11.250.292.629

Fuente: Aplicativo PPyE AYMinventory

El monto del inventario es de \$11.250.292.629

3.2.5.5. Gestión de ingresos 2022

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

"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 que

(...) 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 16 de la Ley 1978 de 2019, que el patrimonio de la CRC estará constituido por:

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
5. Los rendimientos financieros de sus recursos.
6. Los bienes muebles e inmuebles que 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 6467 del 14 de diciembre de 2021, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2022 en el 0,1378%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la Ley. Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2022, le fue aprobado a la CRC un presupuesto por valor de \$44.462.940.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$43.018.045.268, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$1.444.894.732.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de los ingresos de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a 31 de diciembre de 2022, estuvo por encima de las proyecciones de crecimiento estimadas por Fedesarrollo, DANE y Globaldata, 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 de 7%, que equivale a \$3.023.889.781, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la Entidad en vigencias posteriores.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 81 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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 tienda virtual³⁴. 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 para la vigencia 2022, la CRC suscribió 129 contratos, distribuidos en las diferentes modalidades de contratación, que ascienden a la suma de \$16.970.516.059, tal y como se relaciona a continuación:

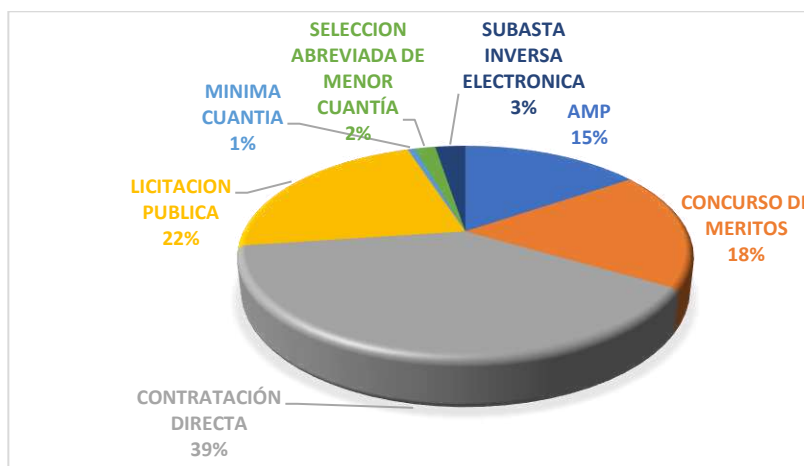
Tabla 14. Distribución de recursos por modalidad de contratación

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR EN \$	% DEL TOTAL
AMP	\$ 2.619.279.986	15,43%
CONCURSO DE MERITOS	\$ 3.065.397.927	18,06%
CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 6.674.670.945	39,33%
LICITACION PUBLICA	\$ 3.762.318.703	22,17%
MÍNIMA CUANTIA	\$ 109.621.740	0,65%
SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	\$ 298.893.216	1,76%
SUBASTA INVERSA ELECTRONICA	\$ 440.333.542	2,59%
TOTAL GENERAL	\$ 16.970.516.059	100,00%

Fuente: CRC, Elaboración propia

³⁴ 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>

Gráfica 6. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede verificar, el 61% de la contratación se realizó mediante procesos de selección abiertos y respecto del 39% restante, conforme a lo autorizado en la Ley, la CRC suscribió contratos de manera directa.

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

Durante el 2022, en el marco de la mejora continua la CRC fortaleció sus instrumentos internos como formatos y manuales, entre otros, y trabajó en lograr mejor interacción entre las diferentes áreas de la Entidad.

Así mismo, se cumplieron con las metas establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República para la vigencia 2022.

3.2.7. Austeridad en el Gasto

De acuerdo con lo previsto en el Decreto 397 de 2022, "Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2022 para los órganos que hacen parte el Presupuesto General de la Nación", la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna.

Informe de Gestión CRC 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 83 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	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, rubros como consumo de energía y realización de eventos tuvieron una disminución en la vigencia 2022, con respecto al 2021, la cual fue generada principalmente por las medidas de trabajo en casa adoptadas por la CRC, debido a las adecuaciones de las instalaciones de la CRC.

3.2.8. Reglamentos y manuales

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante la vigencia 2022, la entidad cuenta con 29 documentos entre reglamentos y manuales vigentes en la Entidad, 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 2022	Cód. Proyecto: NA	Página 84 de 109	
Coordinadores Grupos Internos de Trabajo	Actualizado: 28/02/2023	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

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	NIT	ETAPA DEL TRAMITE	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	HECHOS QUE DIERON LUGAR AL INICIO
10000-32-29	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-30	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-31	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-32	RCN Televisión S.A.	830029703-7	DECISIÓN	AUTO NO MÉRITO DEL 24/05/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-26	CORPORACIÓN CANAL DE TELEVISIÓN LOCAL "CANAL U TV." DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	804006381-5	DECISIÓN	RESOLUCIÓN DE AMONESTACIÓN No. 7001 DEL 01/12/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
				AUTO VINCULACIÓN ICBF DEL 03/06/2022 PREVIA DECISIÓN	
				AUTO DE TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSIÓN DEL 26/04/2022	
				AUTO DE PRUEBAS DEL 25/01/2022	
10000-32-27	CANAL CAPITAL	830012587-4	DECISIÓN	RESOLUCIÓN DE ARCHIVO No. 7002 DEL 01/12/2022 ARCHIVO	Contenido inapropiado horario apto todo público
				AUTO VINCULACIÓN ICBF DEL 03/06/2022 PREVIA DECISIÓN	
				AUTO DE DECRETO DE PRUEBAS Y TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSIÓN DEL 22/03/2022	

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	NIT	ETAPA DEL TRAMITE	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	HECHOS QUE DIERON LUGAR AL INICIO
10000-32-33	SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE QUINDIO, CALDAS Y RISARALDA LTDA. TELECAFÉ LTDA.	890807724-8	DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 13/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-34	CITY TV	900.163.045	DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 20/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-35	SISTEMA INFORMATIVO CECAN MEDIA S.A.S. (CANAL 2)		DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 20/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-37	CARACOL Televisión S.A.	860.025.674-2	DECISIÓN	AUTO DE NO MERITO DEL 13/12/2022	Publicidad en televisión

Fuente: Elaboración propia CRC

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. Solución de Controversias tramitadas durante 2022

No.	Expediente	Partes y temática
1	3000-32-13-25	HABLAME Colombia y Colombia Telecomunicaciones. SMS terminados en un OMV de la red del PRST
2	3000-32-13-26	Comcel – Avantel. RAN negociado
3	3000-32-13-21	Comcel - Colombia Telecomunicaciones. Tarifas uso RAN negociado
4	3000-32-13-28	Controversia PTC vs COMCEL. Ampliación RAN
5	3000-32-13-29	Acceso PTC- REDEBAN. Desistimiento
6	3000-32-13-30	TIGO - COMCEL Remuneración RAN
7	3000-32-13-34	Colombia Telecomunicaciones – COMCEL. Acceso a RAN. Desistimiento
8	3000-32-13-36	ETB-COMCEL. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local
9	3000-32-13-35	ETB- Colombia Telecomunicaciones. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local
10	3000-32-13-37	Conflicto COMCEL - UNIMOS. Acceso a infraestructura pasiva
11	3000-32-13-26	Comcel - Avantel RAN negociado
12	3000-32-13-38	Solución de controversia entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. modificación de la interconexión respecto al esquema de señalización.
13	3000-32-13-39	Háblame - Colombia Móvil ampliación de TPS
14	3000-32-13-30	TIGO – COMCEL. Remuneración RAN
15	3000-32-13-40	GTD COLOMBIA S.A. y UFINET COLOMBIA S.A., controversia relacionada con las “diferencias suscitadas entre las partes, en el marco del Contrato Marco No. UFINET- GIO- 20190820-02”, conforme con el art. 4.10.2.4 de la Res. 5050 de 2016
16	3000-32-13-42	Media Commerce Partners S.A.S. y UNE EPM Telecomunicaciones Remuneración del acceso a infraestructura eléctrica para la provisión de servicios de telecomunicaciones
17	3000-32-13-41	COLOMBIA MÓVIL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Dimensionamiento de interconexión móvil-móvil entre COLOMBIA MÓVIL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016
18	3000-32-13-43	COMCEL – EMCALI. Compartición de infraestructura de telecomunicaciones.
19	3000-32-13-49	HABLAME-COMCEL: Habilitación de numeración para envío de SMS
20	3000-32-13-50	HABLAME-COLTEL: Habilitación de numeración para envío de SMS
21	3000-32-13-44	Háblame – Colombia Móvil Contrato de Acceso – numeración no geográfica
22	3000-32-13-52	SSC- COLTEL modificación señalización
23	3000-32-13-54	COMCEL-COLTEL optimización nodos de interconexión
24	3000-32-13-55	ETB-UNE Aplicación del artículo 4.3.2.2. Cargo por tránsito nacional

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 5. Solicitud de Autorizaciones de Desconexión tramitadas durante 2022

No.	Expediente	Partes
1	3000-32-2-12	Desconexión COMCEL – BUGATEL
2	3000-32-13-37	Desconexión COMCEL – UNITEL
3	3000-32-2-15	Desconexión COMCEL -TELEPALMIRA
4	3000-32-2-14	Desconexión COMCEL -TELEJAMUNDI
5	3000-32-2-13	Desconexión COMCEL – TELECARTEGO
6	3000-32-2-10	Desconexión COMCEL – CAUCATEL
7	3000-32-2-17	Desconexión COMCEL-AVANTEL
8	3000-32-2-18	Desconexión COMCEL- TIGO
9	3000-32-2-19	Desconexión COMCEL – MOVISTAR
10	3000-34-15-1	Desconexión ETB – UNITEL
11	3000-34-15-4	Desconexión ETB – TELEJAMUNDI
12	3000-34-15-2	Desconexión ETB – TELEPALMIRA
13	3000-34-15-2	Desconexión ETB -ETG
14	3000-34-15-6	Desconexión ETB – CAUCATEL
15	3000-34-15-7	Desconexión ETB – BUGATEL
16	3000-32-2-23	Desconexión AVANTEL – HABLAME
17	3000-32-2-22	Desconexión ETB – TELECARTEGO
18	3000-32-2-24	Desconexión por mutuo acuerdo TIGO-ETB
19	3000-32-2-26	Desconexión por mutuo acuerdo ETB – PALENQUE COMUNICACIONES S.A.S.
20	3000-34-15-5	Desconexión ETB -ETG
21	3000-32-2-25	Desconexión COMCEL – ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
22	3000-32-2-22	Desconexión ETB – TELECARTEGO
23	3000-32-2-23	Desconexión AVANTEL vs HABLAME
24	3000-32-2-27	Desconexión COMCEL vs Aria Tel
25	3000-32-2-30	Desconexión ETB- COMCEL
26	3000-32-2-31	Desconexión ETB- COLTEL
27	3000-32-2-29	Desconexión ETB – PTC
28	3000-32-2-28	Desconexión ETB- AVANTEL
29	3000-32-13-43	Desconexión ETB VS ARIA TEL
30	3000-32-2-41	Desconexión Comcel -Aria Tel (Red Fija)

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 6. Actos Administrativos de Solución de Controversias 2022

Expediente	Partes y temática	Resolución	Tipo de resolución
3000-32-13-25	HABLAME COLOMBIA Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, SMS terminados en un OMV de la red del PRST	6519	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias surgida entre HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
		6950	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 6519 de 2022
3000-32-13-26	COMCEL – AVANTEL RAN negociado	6520	Por la cual se resuelve una controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y AVANTEL S.A.S. – EN REORGANIZACIÓN
		6595	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso entre AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN y HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.
3000-32-13-30	TIGO – COMCEL REMUNERACIÓN RAN	6549	Por la cual se resuelven las controversias iniciadas a solicitud de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en relación con el valor negociado de Roaming Automático Nacional
		6772	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6549 de 2022
3000-32-13-28	Controversia PTC vs COMCEL- Ampliación RAN	6762	Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-13-32-28 entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto de las relaciones de interconexión y acceso a la instalación de Roaming Automático Nacional vigentes entre las partes
		6949	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6762 de 2022, expediente No. 3000-32-13-28
3000-32-13-29	Acceso PTC- REDEBAN	6769	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. respecto de REDEBAN MULTICOLOR S.A.”
3000-32-12-34	COLTEL_COMCEL_RAN_	6622	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
3000-32-13-36	ETB-COMCEL. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local	6775	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de la controversia surgida entre EMPRESA DE

Expediente	Partes y temática	Resolución	Tipo de resolución
			TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
3000-32-13-35	ETB-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local	6774	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de la controversia surgida entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
3000-32-13-38	Solución de controversia entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. modificación de la IX respecto al esquema de señalización	6887	Por medio de la cual se resuelve un conflicto entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Expediente No. 3000-32-13-38
		6999	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 6887 de 2022. Expediente Administrativo 3000-32-13-38
3000-32-13-40	GTD COLOMBIA S.A. y UFINET COLOMBIA S.A., relacionada con las "diferencias suscitadas entre las partes, en el marco del Contrato Marco No. UFINET- GIO-20190820-02", conforme con el art. 4.10.2.4 de la Res. 5050 de 2016	6943	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por GTD COLOMBIA S.A. respecto de UFINET COLOMBIA S.A.
3000-32-13-49	HABLAME-COMCEL: Habilitación de numeración para envío de SMS	6898	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A."
3000-32-13-50	HABLAME-COLTEL: Habilitación de numeración para envío de SMS	6894	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
3000-32-13-37	Conflicto COMCEL – UNIMOS. Acceso a infraestructura pasiva	6907	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto del proveedor EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P.
3000-32-13-43	COMCEL – EMCALI. Compartición de infraestructura de telecomunicaciones.	6960	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
3000-32-13-42	REMUNERACIÓN DEL ACCESO A INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	6959	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
3000-32-13-44	HABLAME – COLOMBIA MÓVIL Contrato de Acceso	7011	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA

Expediente	Partes y temática	Resolución	Tipo de resolución
	– numeración no geográfica		S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
3000-32-13-52	SSC- COLTEL modificación señalización	7016	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
3000-32-13-51	Conflicto CORPORACIÓN CULTURAL FELIX MARÍA SOLANO RAMÍREZ – ELECTROHUILA por acuerdo de compartición de infraestructura	6989	Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de controversias presentada por la CORPORACIÓN CULTURAL FÉLIX MARÍA SOLANO RAMÍREZ respecto de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.
3000-32-13-21	COMCEL – COLTEL Tarifas uso RAN negociado	6418	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
		6493	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6418 de 2021

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 7. Actos Administrativos de autorización de desconexiones 2022

Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
3000-34-15-1	Desconexión ETB – UNITEL	6550	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P.- UNITEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-34-15-4	Desconexión ETB – TELEJAMUNDI	6551	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. – TELEJAMUNDÍ EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL”
3000-34-15-2	Desconexión ETB – TELEPALMIRA	6552	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P.- TELEPALMIRA EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL”
3000-34-15-5	Desconexión ETB -ETG	6553	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P.- ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
		6885	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB- en contra de la Resolución CRC 6553 de 2022, expediente No. 3000-34-15-5
3000-34-15-6	Desconexión ETB – CAUCATEL	6554	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CAUCATEL S.A. E.S.P. – CAUCATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-34-15-7	Desconexión ETB – BUGATEL	6555	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.- BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-12	Desconexión COMCEL – BUGATEL	6556	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. – COMCEL S.A. y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.- BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-16	Desconexión COMCEL – UNITEL	6557	“Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y

Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
			EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P.- UNITEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-15	Desconexión COMCEL - TELEPALMIRA	6558	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-14	Desconexión COMCEL - TELEJAMUNDI	6559	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. y EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. – TELEJAMUNDÍ EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-13	Desconexión COMCEL - TELECARTAGO	6560	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre la COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. – TELECARTAGO EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-10	Desconexión COMCEL – CAUCATEL	6561	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. – COMCEL S.A. y EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CAUCATEL S.A. E.S.P. – CAUCATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-17	Desconexión Comcel- Avantel	6627	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional – RAN – presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. respecto de AVANTEL S.A.S EN REORGANIZACIÓN. Expediente: 3000-32-2-17
		6947	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6627 de 2022, expediente 3000-32-2-17
3000-32-2-18	Desconexión Comcel- TIGO	6626	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional – RAN – presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. respecto de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP
		6946	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6626 de 2022, expediente 3000-32-2-18
3000-32-2-19	Desconexión COMCEL – MOVISTAR	6628	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional – RAN – presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. respecto de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. Expediente: 3000-32-2-19

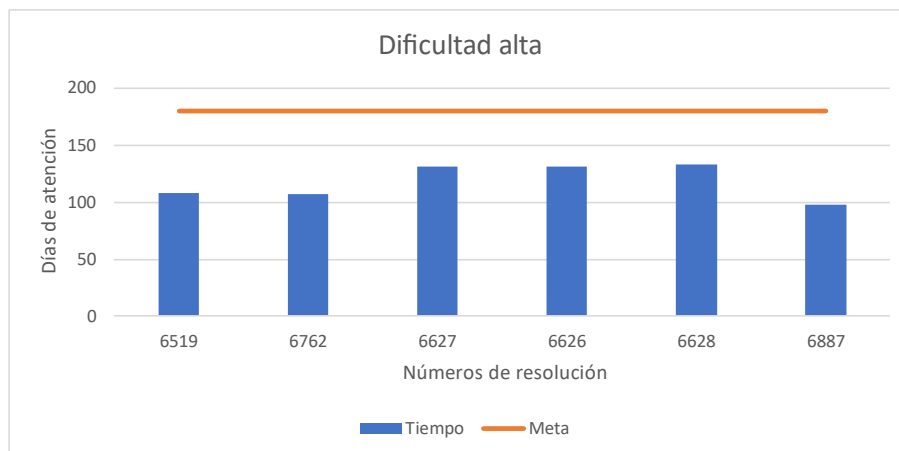
Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
		6948	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6628 de 2022, expediente 3000-32-2-19
3000-32-2-23	Desconexión AVANTEL vs HABLAME	6594	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso entre AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN y HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.
		6908	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN en contra de la Resolución 6594 de 2022
3000-32-2-22	Desconexión ETB – TELECARTAGO	6592	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. – TELECARTAGO EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
		6886	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB- contra la Resolución CRC 6592 de 2022, expediente No. 3000-32-2-22
3000-32-2-24	Desconexión por mutuo acuerdo TIGO-ETB	6591	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional entre EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
3000-32-2-25	COMCEL – ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL DESCONEXIÓN	6888	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. – COMCEL S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P. – ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
3000-32-2-26	DESCONEXIÓN POR MUTUO ACUERDO ETB – PALENQUE COMUNICACIONES S.A.S.	6884	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso y uso para la terminación de mensajes cortos de texto – SMS entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y PALENQUE COMUNICACIONES S.A.S.
3000-32-2-28	Desconexión ETB- AVANTEL	7014	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 AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN, empresa absorbida por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.”
3000-32-2-29	Desconexión ETB – PTC	7015	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE

Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
			TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
3000-32-2-30	Desconexión ETB-COMCEL	7013	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión móvil – móvil, existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
3000-32-2-31	Desconexión ETB-COLTEL	7012	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 COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
3000-32-2-27	Desconexión COMCEL vs ARIA TEL	6991	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de una relación de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P.”
3000-32-2-34	Desconexión UNE-CAUCATEL	6996	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y CAUCATEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
3000-32-2-39	Desconexión UNE-UNITEL	6993	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
3000-32-2-38	Desconexión UNE-TELEPALMIRA	6998	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P. – TELEPALMIRA EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
3000-32-2-35	Desconexión UNE - Empresa de Telecomunicaciones de Girardot	6995	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P. – ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
3000-32-2-37	Desconexión UNE-TELEJAMUNDI	6994	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la

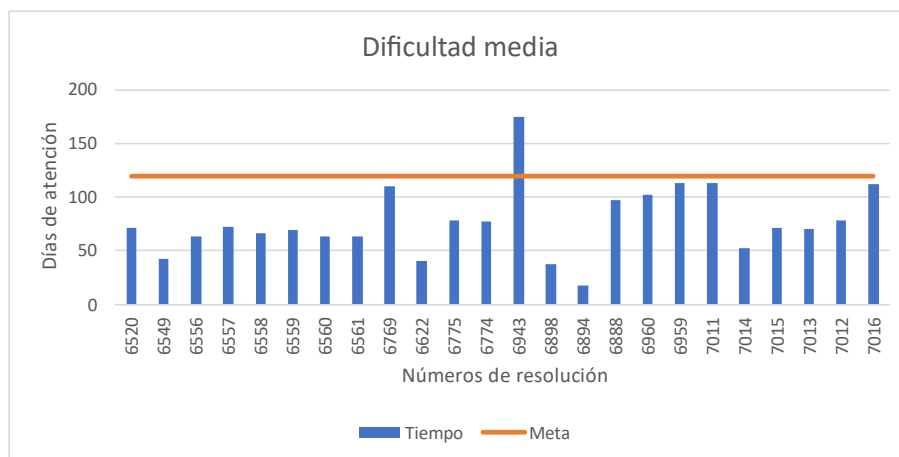
Expediente	Partes	Resolución	Tipo de resolución
			EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
3000-32-2-36	Desconexión UNE-TELECARTAGO	6997	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
3000-32-2-33	Desconexión UNE-BUGATEL	6992	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.- BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última

Fuente: Elaboración propia CRC

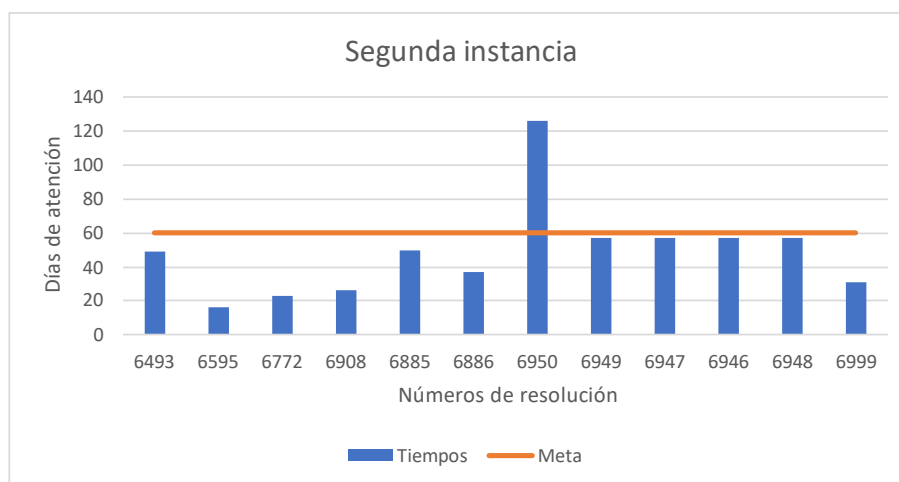
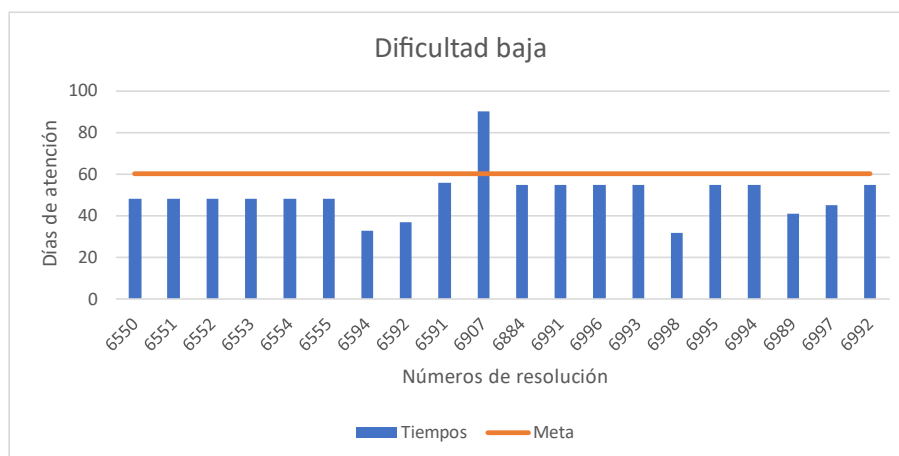
Anexo 8. Duración actuaciones administrativas por nivel de dificultad



Fuente: CRC, Elaboración propia



Fuente: CRC, Elaboración propia



Anexo 9. Actos administrativos expedidos en materia de despliegue de infraestructura de comunicaciones

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
1	6498 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 1162 del 22 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-00750
2	6511 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el señor LUIS MARÍA PACHÓN , como tercero interesado, en contra de la Resolución 2874 del 18 de diciembre de 2019, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
3	6512 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el apoderado de la ciudadana HILDA GARZÓN BARÓN , en calidad de tercero interesado, coadyuvada por los ciudadanos HERIBERTO HERNÁNDEZ MORENO, LILIA SOFIA TÉLLEZ Y MÓNICA ANTONELLO BARRERA , en contra de la Resolución 0828 del 16 de junio de 2021, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-78683"
4	6513 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 089 del 18 de febrero de 2020 expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, Antioquia
5	6515 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 332 del 8 de abril de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Caldas, Antioquia
6	6516 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 088 del 18 de febrero de 2020, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, Antioquia
7	6523 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1220 del 1 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C."
8	6532 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 333 del 8 de abril de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Caldas, Antioquia
9	6539 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1697 del 10 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1243 del 6 de octubre de 2020, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
10	6540 de 2022	Por la cual se resuelven el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1781 del 17 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1268 del 9 de octubre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
11	6562 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. , en contra de la decisión contenida en el oficio con radicado 20214200040661- Id: 124841 del 26 de marzo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del Municipio de Soacha - Cundinamarca
12	6566 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra la Resolución 1217 de 2020, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-07342

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
13	6588 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1356 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-01591
14	6616 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1350 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-13417
15	6617 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 1148 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-07355
16	6630 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. S.P.M. 1.300.10.02-888 del 23 de agosto de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación del Municipio Sincalejo, Sucre
17	6631 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. , en contra de la decisión contenida en la comunicación GDT2964-2020, expedida por la Secretaría de Planeación Municipal de Bucaramanga
18	6891 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución 1220-00023 de 10 de marzo de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima
19	6892 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución 1220-00024 de 10 de marzo de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima
20	6903 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución 1220-00059 de 10 de junio de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima
21	6904 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesta por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución 260.59.040 del 3 de mayo de 2021, expedida por el Departamento Administrativo de Planeación de Tuluá, Valle del Cauca
22	6905 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra del oficio No. 1040.1514 del 20 de septiembre de 2021, expedido por la Secretaría Municipal de Planeación de Mosquera, Cundinamarca
23	6919 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ESTRUCTURAS INTEGRALES DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 0029 del 28 de febrero de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, Antioquia
24	6930 de 2022	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre los recursos de apelación interpuestos por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. y por el señor LUIS FERNANDO RUEDA ACELA , en contra de la decisión proferida el 10 de mayo de 2022 mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo IPOAP-0038-2019 por parte de la Inspección de Policía con funciones especiales de control urbano del Municipio de Floridablanca, Santander
25	6931 de 2022	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la decisión proferida el 3 de junio de 2022 mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo

No.	No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
		IPCU-0018-2021 por parte de la Inspección de Policía con funciones especiales de control urbano del Municipio de Floridablanca, Santander
26	6941 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 1355 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-09178
27	6942 de 2022	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 del 20 de agosto de 2019, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-09157
28	6962 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1773 del 17 de diciembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-06535
29	6972 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la decisión contenida en el Oficio DAP O.T 30517 del 4 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación y Or31denamiento Municipal de Neiva - Huila
30	6973 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 2186 del 21 de diciembre de 2021, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-13428
31	6988 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 33 de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación, Desarrollo Territorial y Vivienda del municipio de Argelia, Antioquia
32	7006 de 2022	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 0118 de fecha 18 de enero del año 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-04436
33	7020 de 2022	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el ciudadano GUIDO ANTONIO RIVEROS RODRÍGUEZ , en calidad de tercero interesado, en contra del Concepto de Factibilidad 2- 2020-53093 del 4 de noviembre del 2020 y la Resolución No.0045 del 8 de enero de 2021, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-78688

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 10. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2022

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