



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Informe de Gestión 2017

Febrero de 2018

vive digital
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

1. Plan Estratégico	3
1.1. Misión	3
1.2. Visión	3
2. Estructura Organizacional de la CRC.....	3
3. Logros de la Comisión durante 2017	4
4. Otras iniciativas regulatorias.	15
5. Actividades Continuas Misionales	28
6. Reglamentos y Manuales	62
7. Gestión transversal de la CRC	65
7.1. Gestión Organizacional.....	65
7.2. Clima y Cultura Organizacional.....	66
7.3. Planta de Personal	68
7.4. Sistema Integral de Gestión	69
7.5. Política Cero Papel	69
7.6. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	70
7.7. Situación de los Recursos.....	71
7.8. Ejecución Presupuestal	75
7.9. Contratación.....	79
7.10. Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados	80
7.11. Tecnologías y Sistemas de Información	81

INFORME DE GESTIÓN 2017

1. Plan Estratégico

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, durante el 2017 desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico formulado para el período 2014-2018, el cual se describe a continuación:

1.1. Misión

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

1.2. Visión

En el 2018, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.

2. Estructura Organizacional de la CRC

A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, la Entidad pasa a denominarse Comisión de Regulación de Comunicaciones, su nueva estructura fue establecida mediante el Decreto 89 de 2010 y su planta de personal adoptada a través de los Decretos 90 de 2010 y 1770 de 2013.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión mantiene una estructura organizacional conformada así:

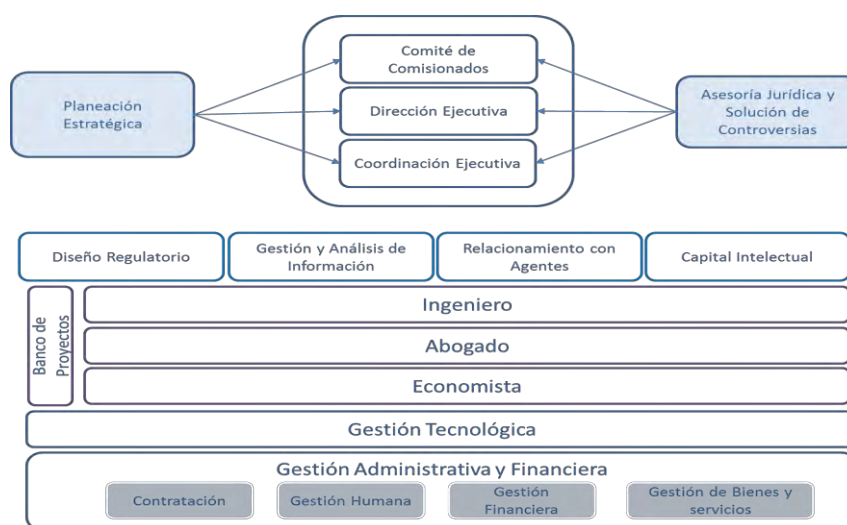


Gráfica 1. Estructura Organizacional de la CRC

Las funciones misionales¹ de la Entidad están en cabeza del Comité de Comisionados, quien tiene la responsabilidad de proponer las decisiones y formular recomendaciones a la Sesión de Comisión, instancia en la que se toman las decisiones que legalmente le corresponden a la CRC.

Las funciones propias del Jefe de la Unidad Administrativa Especial le corresponden al Director Ejecutivo y, las funciones de Secretaria de la Comisión y del Comité de Comisionados, en sus sesiones tanto ordinarias como extraordinarias y de refrendar sus actos, a la Coordinación Ejecutiva.

La estructura por procesos desarrollada mediante la realización de proyectos y actividades continuas se desarrolla a través de grupos internos de trabajo permanentes, que dependen de la Dirección Ejecutiva y la Coordinación Ejecutiva, los cuales en 2017 fueron redefinidos a partir de las actividades de fortalecimiento institucional realizadas desde el 2015. Mediante Resolución 059 de 2017, la entidad formalizó su nueva arquitectura organizacional y estableció los Grupos Internos de Trabajo.



Gráfica 2. Organigrama de la Entidad

3. Logros de la Comisión durante 2017

En el marco del Plan Estratégico 2014-2018, atendiendo la misión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015 la CRC publicó la Agenda Regulatoria 2017-2018 el 29 de diciembre de 2016, incluyendo diferentes

¹ Resolución CRC 2242 de 2009, "Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC", modificada por la Resolución CRC 3002 del 4 de febrero de 2011 y posteriormente por la Resolución CRC 4840 del 30 de diciembre del 2015.

proyectos regulatorios de carácter general, asociados a los objetivos estratégicos y ejes temáticos de la Entidad, los cuales se indican a continuación:



Gráfica 3. Ejes estratégicos de la CRC

Eje de Bienestar de Usuarios:

Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios

Con la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, se inició una labor de socialización del nuevo régimen de protección a usuarios de servicios de comunicaciones, en virtud de lo cual fue necesario extender el plazo para su aplicación hasta el 1° de enero de 2018, según lo definido en la Resolución CRC 5199 de 2017.

Cabe recordar que en el marco de la definición de la Agenda regulatoria para los años 2017-2018, se definió esta temática considerando necesario adelantar diferentes actividades con diversos agentes del sector, y principalmente con los usuarios a través de asociaciones de usuarios, de modo que se propenda por garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos respecto a los servicios de comunicaciones.

Así, durante el año 2017 se desarrollaron cursos con vocales de control, durante los cuales, a través de casos prácticos, se ha capacitado sobre este régimen. Así mismo, se aprovecharon espacios como Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano en diferentes ciudades, y el Congreso Nacional de Comités y Vocales de Control – Confevocoltics, para dar a conocer los principales cambios en la regulación. Adicionalmente, con el propósito de realizar una adecuada socialización del nuevo Régimen a nivel nacional se adelantó la estructuración e implementación de una estrategia de divulgación integral² que prevé, entre otros aspectos, poner a disposición del público un curso virtual para dar capacitación a los primeros puntos de contacto a los cuales acuden los usuarios cuando tienen alguna inquietud o queja respecto de los servicios de comunicaciones. Así mismo con ocasión de la implementación de esta estrategia, la CRC

² www.comunicadoscomo.es.gov.co

acudirá a distintos lugares del país para dar a conocer estos cambios; también se celebrarán convenios con distintas Entidades para la realización de un trabajo conjunto de difusión que se surtirá también a través de distintos medios de comunicación y un portal web, el cual será un centro de información para todos los actores del sector de comunicaciones.

Es de mencionar que la estrategia de divulgación se ha denominado “Comunicados como es”, y tiene como objetivo brindarle a todos los agentes de servicios de comunicaciones herramientas para llevar a cabo una debida implementación del nuevo Régimen, en aras de generar un mejoramiento y fortalecimiento en la relación operador- usuario.

Eje de Calidad de Servicio

Calidad como dimensión de la competencia

Dentro de la agenda regulatoria 2017-2018, se consideró incluir actividades tendientes a la promoción de la calidad de los servicios a partir de las decisiones informadas de los usuarios. En este sentido, y como resultado de los diferentes análisis realizados en la etapa de diseño de la actividad, se definió como objetivo la elaboración de una estrategia diferenciada en donde se provea al usuario de información relevante, objetiva, en contexto y en el momento adecuado, y que a la vez el operador pueda conocer la información de los resultados de percepción que se recolecten, de modo que se incentiven acciones de mejora cuando estos tengan lugar.

Es así como durante el 2017 se llevaron a cabo mediciones de calidad de experiencia en los servicios móviles (voz y datos) e Internet fijo, las cuales se adelantaron hasta el mes de diciembre de 2017. Igualmente, se sostuvieron reuniones con los PRST para socializar algunos de los resultados obtenidos. Así mismo, respecto de las encuestas de percepción, se ha llevado a cabo el respectivo proceso de recolección de la información y socialización con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Eje de Competitividad y Desarrollo Económico

Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones

En relación con este proyecto, la Agenda Regulatoria 2017-2018 planteó una revisión del contenido de la Resolución CRC 3101 de 2011, con el fin de actualizarlo a las nuevas circunstancias y evolución tecnológica, de modo que se reconozcan las nuevas tendencias y su impacto en la prestación de los servicios.

Para ello, la Entidad decidió adelantar en 2017 estudios que permitieran plantear una hoja de ruta regulatoria en materia de Acceso e Interconexión que será sometida a consulta pública en el primer trimestre de 2018. En desarrollo de esta hoja de ruta se adelantó una caracterización de las condiciones de acceso e interconexión en el país, para así poder proponer las acciones que los diferentes agentes interesados deberían tomar sobre la materia.

Informe de Gestión 2017		Página 6 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

A partir de los resultados del estudio se pretende formular formalmente el proyecto regulatorio, con miras a la expedición de regulación en el primer trimestre del año 2019. Se prevé entonces analizar las condiciones actuales y la previsión de nuevas dinámicas asociadas a la provisión de servicios en un entorno convergente y de economía digital, con el objetivo de diseñar la política regulatoria que debería seguir el Gobierno Nacional en materia de acceso a redes e interconexión para facilitar la interacción entre los agentes que intervienen en la cadena o red de valor del sector TIC y de ser necesario, adecuar el marco normativo sobre estas materias a las nuevas necesidades de los usuarios, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector. Esta temática será considerada en el eje estratégico de competitividad y desarrollo.

Revisión del régimen de recursos de identificación

El planteamiento realizado en la Agenda Regulatoria 2017-2018 se relaciona con una actualización del régimen de Recursos de Identificación, luego de analizar la evolución de las nuevas tecnologías que han surgido en las redes de comunicaciones en los últimos años y las nuevas maneras de prestar servicios haciendo uso de estas, y evidenciar la necesidad de ajustar las condiciones regulatorias sobre este particular, debidas al desarrollo de IoT, M2M e IPV6, entre otros. Así, esta iniciativa se ha venido desarrollando en 3 ejes.

El primer eje, relacionado con una revisión normativa, ha avanzado en términos del análisis sobre la disponibilidad de numeración geográfica en los indicativos nacionales de destino de mayor demanda, en articulación con las diferentes alternativas a nivel normativo con las que se cuenta para garantizar la disponibilidad de dichos recursos.

El segundo eje, relacionado con la adecuación del régimen regulatorio de administración, ha avanzado en términos de la revisión del estado del arte en dicha materia, y en la investigación de diferentes aspectos relacionados con miras a completar el régimen en todas sus dimensiones para todos los recursos de identificación que actualmente se administran.

El tercer eje, asociado a la realización de acciones administrativas, ha avanzado en términos de solicitudes de información a los asignatarios, y se han adelantado múltiples actuaciones administrativas de recuperación de numeración de códigos cortos para SMS y MMS.

A efectos de finalizar las actividades asociadas a los 3 ejes de trabajo que se adelantan en este proyecto regulatorio, la Agenda Regulatoria para los años 2018-2019 se tendrán en cuenta actividades orientadas a adecuar la regulación a la evolución de la tecnología y los servicios. Se prevé la publicación de una propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2018, y una eventual decisión sobre el particular en el tercer trimestre del mismo año.

Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones -RITEL-

La CRC expidió en 2013 la Resolución CRC 4262 "Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-, que establece las medidas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones". Dicho reglamento establece las medidas técnicas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones, bajo estándares de ingeniería internacionales, de manera tal que las construcciones de inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, que soliciten licencia de construcción como obra nueva a partir de la entrada en vigencia del reglamento, cuenten con una norma técnica que regule la construcción y uso de dicha red interna.

De manera general, se resalta que dicho reglamento fue ajustado mediante Resoluciones 4639 de 2014 y 4741 de 2015, especialmente en lo relativo a las infraestructuras a ser instaladas en viviendas de interés social (VIS) y de interés social prioritario (VIP). Los cambios introducidos se dieron a partir de elementos identificados en el proceso de socialización llevado a cabo desde la expedición del reglamento, de reuniones realizadas con diferentes agentes, así como de comunicaciones recibidas de los mismos.

A partir de los análisis realizados en 2015, que indicaban que la economía colombiana atravesaba un período de ajuste macroeconómico debido al bajo crecimiento en la demanda externa internacional y a la caída en el precio del petróleo, entre otros, fue necesario suspender los efectos de la norma, mediante la Resolución CRC 4786 de 2015, Indicando también, que la misma entraría a regir a partir del 8 de septiembre de 2017.

Con el objeto de preparar la entrada en vigencia de esta norma, la CRC inició durante 2016 el estudio y análisis de los costos asociados a la implementación del RITEL en la construcción de variados tipos de viviendas en Colombia, diferenciando los distintos estratos socioeconómicos del país en los cuales se aplicaría el Reglamento; dicho estudio incluyó las viviendas de interés social (VIS) y las viviendas de interés prioritario (VIP), y para su desarrollo se contó con el apoyo de la Universidad Nacional de Medellín.

Una vez finalizado el estudio, esta Comisión identificó la oportunidad para que el proyecto de RITEL hiciera parte del piloto de Análisis de Impacto Normativo -AIN- que ha venido adelantando el Departamento Nacional de Planeación - DNP, a través del cual algunas entidades han desarrollado proyectos normativos atendiendo lo establecido en el CONPES 3816 de 2014 "Mejora normativa: Análisis de Impacto", piloto que además ha contado con el acompañamiento del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Así las cosas, durante el proceso de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la Comisión ha adelantado, entre otras, reuniones con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, constructores, fabricantes e importadores de algunos elementos necesarios para la instalación de la red interna; y con la Superintendencia de Industria y Comercio. Consecuentemente, como resultado de este ejercicio

Informe de Gestión 2017		Página 8 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

conjunto que inició en el mes de marzo de 2017, se publicó entre el 15 y el 30 de agosto de 2017 un documento de consulta en el cual se analizó la importancia del despliegue de infraestructura y conectividad como política pública, y se identificó que el problema a ser tratado en el AIN aplicado al Reglamento, se refiere a la identificación de las condiciones que permitirán alcanzar la mejor relación de costo - beneficio en la implementación del RITEL, con el fin de mejorar a nivel nacional el despliegue de redes internas de telecomunicaciones en viviendas sometidas al régimen de propiedad horizontal.

A la par con este ejercicio, en 2017, nuevamente con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, se adelantó el desarrollo del análisis de costos de diferentes escenarios de RITEL, con la finalidad de conocer las características que se podrían mejorar en el reglamento de RITEL.

Así mismo, se realizaron diferentes mesas de trabajo con los interesados tanto del sector TIC, como del sector construcción y el sector gobierno, permitiendo entre otros desarrollar el análisis de impacto normativo correspondiente al proyecto, surtiendo todo el proceso con el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación.

Si bien se expidió recientemente la Resolución CRC 5255 de 2017, mediante la cual se modificó la fecha de entrada en vigencia del RITEL hasta el 2° de enero de 2019, actualmente, la CRC se encuentra discutiendo con los agentes interesados la metodología costo – beneficio para el análisis de las alternativas, la cual permite comparar los valores de todos los beneficios de las **opciones** consideradas y los costos asociados con ellas, en cada tipología de vivienda sometida al régimen de propiedad horizontal, complementando así la información obtenida en el año 2016.

Actos Administrativos y publicaciones:

- Se publicó la primera parte del documento de AIN, en el mes de agosto de 2017.
- Se publicó el documento de AIN completo en el mes de octubre de 2017.
- Resolución CRC 5210 de 2017, *"Por la cual se modifica el Artículo 8.2.2.1. de la SECCIÓN 2 CAPÍTULO 2 TÍTULO VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016"*.
- Resolución CRC 5255 de 2017, *"Por la cual se modifica el Artículo 8.2.2.1. de la SECCIÓN 2 CAPÍTULO 2 TÍTULO VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016"*.

Servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente Tercera Fase

Su objetivo consistió en clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.

En octubre de 2016 se expidió la Resolución CRC 5048 de 2016 con la definición de mercados audiovisuales, concluyendo a su vez que los operadores de servicios OTT no prestan servicios sustitutos de los servicios de televisión cerrada tradicionales. A raíz de los comentarios del sector en relación con este resultado, durante el año 2017 la Comisión adelantó más estudios y encuestas con el objetivo de

Informe de Gestión 2017		Página 9 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

analizar el rol competitivo que las OTT audiovisuales ejercen sobre los operadores de TV por suscripción. De igual forma, se estudió el comportamiento y actitudes de los usuarios hacia el consumo de contenidos audiovisuales lineales y no lineales a través de diferentes plataformas y pantallas.

Como resultado del estudio se encontró que el principal medio para acceder a contenidos audiovisuales sigue siendo la TV por suscripción, en tanto que los contenidos audiovisuales OTT tienen una adopción como medio principal todavía baja. De hecho, es más común que los usuarios consuman contenidos de TV por suscripción de manera conjunta con algún tipo de contenido audiovisual OTT (pago y/o gratuito).

En ese sentido, a partir de los resultados obtenidos fue posible concluir que los contenidos audiovisuales OTT representan un complemento a la TV por suscripción. Esta conclusión está en línea con resultados encontrados en otros países tales como México, Brasil e Inglaterra y algunos países de Europa donde los OTT aún son vistos como complemento a la TV por suscripción. De todos modos, se indicó que se debe monitorear de manera cercana la evolución de la adopción de estos servicios OTT con el propósito de poder definir en el futuro el rol competitivo de dichos contenidos (complementariedad o sustituibilidad), y analizar el comportamiento de los operadores de TV por suscripción frente a los mismos.

Es claro para la CRC, que los servicios que vienen surgiendo como resultado de nuevas tecnologías soportadas en internet, actúan como disruptores y ejercen presión sobre los servicios tradicionales, e incluso se pueden convertir eventualmente en sustitutos de algunos de ellos, sin embargo, es fundamental alcanzar un balance entre la innovación, el desarrollo de infraestructura y el fomento a la competencia, donde se logre tratar de manera equitativa a los diferentes actores, lo cual no puede ser interpretado en todos los casos como la necesidad de regular estos nuevos servicios, ni tampoco implica no hacer nada.

Es necesario entonces monitorear constantemente la evolución del mercado para decidir a tiempo si se requiere o no intervenir, y en este mismo sentido, los proveedores de servicios tradicionales también deben hacer lo propio, actuar en consecuencia y prepararse para competir en este nuevo entorno.

Publicaciones:

- Documento "Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente"

Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista

Frente a esta iniciativa, la Agenda Regulatoria 2017-2018 planteó la necesidad de adelantar una revisión de la estructura operativa y administrativa de los esquemas de prestación y remuneración de la telefonía fija, en comparación con la prestación y remuneración de la telefonía móvil, buscando alternativas que contribuyan a la desregulación del sector.

La CRC está adelantando una actualización del modelo de costos con los que se estiman los cargos de acceso a redes fijas, y una revisión de la estructura operativa y administrativa de los esquemas de prestación y remuneración de la telefonía fija -por cuanto las normas de remuneración aplicables a

Informe de Gestión 2017		Página 10 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

servicios fijos no se actualizan desde el año 2007-, en comparación con la prestación y remuneración de la telefonía móvil, buscando alternativas que contribuyan a la desregulación del sector. Para el desarrollo de lo anterior, se obtuvo información que está siendo usada como insumo para el desarrollo de un esquema de agrupamiento de municipios o clúster de municipios, respecto de sus características relevantes, con el fin de realizar un modelo de los costos incurridos en el despliegue de redes para la provisión del servicio de telefonía fija en Colombia. Así mismo, se realizó una caracterización del servicio, una revisión de experiencias y referentes internacionales en la materia, y se vienen revisando sus antecedentes normativos y regulatorios.

Específicamente, se viene analizando una simplificación de la estructura de las llamadas de telefonía fija en el país, para que pueda ser más comparable con la telefonía móvil, puesto que en telefonía fija se cuenta con 6 regímenes (3 mayoristas y 3 minoristas), en contraste con el mercado móvil, donde se tiene un régimen mayorista y un régimen minorista.

Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta postal.

El objetivo de esta iniciativa fue realizar un diagnóstico del sector postal en Colombia y establecer la hoja de ruta regulatoria que debe seguir la CRC para adecuar la regulación del sector postal a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector. Todo ello de acuerdo con la política sectorial vigente y con los objetivos de la intervención del Estado en los servicios postales establecidos en la Ley 1369 de 2009.

En junio de 2017 se suscribió el contrato de consultoría con la Unión Temporal CRC POSTAL³ con fin de desarrollar el objetivo antes mencionado. Dentro del segundo semestre de 2017 el consultor llevó a cabo el levantamiento de información primaria a través una encuesta a nivel nacional, de entrevistas a operadores y gremios del sector postal y de información específica solicitada a diferentes entidades gubernamentales. A partir de los análisis de la información primaria y secundaria realizó el diagnóstico del sector postal, definió un modelo ideal regulatorio para el sector, propuso la hoja regulatoria para CRC y generó recomendaciones para las diferentes entidades del sector. En diciembre de 2017 fueron entregados entre otros los siguientes productos: (i) Análisis de la Cadena de Valor y nuevos modelos de negocio, (ii) Benchmark del marco normativo de cinco países, (iii) Análisis de la Oferta y la demanda en el sector postal, (iv) Problemáticas del sector postal, (v) Modelo ideal regulatorio, (vi) Hoja de Ruta Regulatoria, (vii) Batería de Indicadores para medir el desarrollo del sector, (viii) Recomendaciones para entidades del sector y (ix) tres propuestas regulatorias de tres proyectos de la Hoja de Ruta. Actualmente se está elaborando el resumen ejecutivo y se tiene planeado adelantar la divulgación de los resultados en febrero y marzo de 2018.

Con la hoja de ruta postal se pretende orientar el que hacer regulatorio de la CRC en los próximos cinco (5) años, ofreciendo certidumbre a los prestadores de servicios de correo, mensajería expresa y postales

³ Conformada por las firmas SAI Consultores SAS, Gómez Consultores SAS y Yanhaas SAS.

Informe de Gestión 2017		Página 11 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

de pago sobre las actividades y temas que abordará el regulador, con el fin de contribuir en la solución a las problemáticas del sector.

Eje de Innovación

Neutralidad en la red

En relación con este tema, la Agenda Regulatoria 2017-2018 planteó tres desarrollos disruptivos de profundas consecuencias en los modelos de negocios de Internet en el presente y el futuro: i) Internet móvil; ii) Computación en la nube ("Cloud Computing"); y iii) Las Redes sociales, a partir de lo cual fue necesario adelantar un estudio que permitiera identificar los desafíos y oportunidades que estos nuevos modelos de negocio imponen a la neutralidad en la red, de cara a permitir un ágil desarrollo de soluciones y servicios, promover la inversión, proteger a los usuarios, y permitir una sana y leal competencia en este sector.

Frente a este tema, se ha planteado una metodología para la caracterización de ofertas denominadas como "Zero Rating", la cual ha sido socializada ampliamente con diferentes partes interesadas en la materia, especialmente en el marco de la Gobernanza de Internet. La CRC continuará desarrollando esta iniciativa en el año 2018, con miras a elaborar un documento de análisis que sirva como referente para el Sector.

Hoja de ruta para el marco regulatorio en una economía digital (mediano plazo)

Esta iniciativa estudió las dinámicas competitivas propias de la economía digital (Producto como servicio, competencia global, modularidad, plataformas *multisided* o de varios lados, convergencia, omnicanalidad, competencia dinámica, personalización) para identificar los desafíos del desarrollo de políticas públicas y regulatorias en un entorno de economía digital. Adicionalmente se documenta la experiencia de cinco países líderes regionales en transformación digital; a partir de los análisis adelantados se identificaron 8 retos propios del marco normativo y regulatorio colombiano y se propone una hoja de ruta de proyectos y planes de acción para afrontar estos retos y aprovechar las oportunidades de la economía digital⁴.

Como parte de los entregables del proyecto se desarrolló también una guía metodológica, que servirá de herramienta para otras entidades a la hora de desarrollar normatividad en respuesta a nuevos modelos de negocio e innovaciones tecnológicas planteadas por las plataformas de economía digital colaborativa.

Publicaciones:

Documento 1 - Dinámicas competitivas de la economía digital: Analiza la aproximación teórica para la creación de un marco regulatorio que promueva la economía digital. Así mismo, se analizan las

⁴ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

Informe de Gestión 2017		Página 12 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

dinámicas competitivas de la economía digital, como sus implicaciones para el desarrollo de políticas públicas y regulatorias.

Documento 2 - Benchmarking internacional y Diagnóstico Colombia: Documenta los avances en materia de desarrollo de normatividad para la economía digital de Estados Unidos de Norteamérica, Reino Unido, Australia, Singapur y Chile. Lo anterior, con el objetivo de proporcionar un panorama internacional de las iniciativas regulatorias y de política pública claves para estructurar los pilares de la economía digital y el rol desempeñado por las entidades de gobierno en cada caso. Adicionalmente, en este documento se presenta un análisis del estado de la regulación colombiana en cinco sectores estratégicos para la transformación digital, a saber: transporte; turismo; medios; postal y logística; financiero.

Documento 3 - Hoja de ruta regulatoria para abordar los retos y oportunidades de la economía digital: A partir de los retos identificados en las fases anteriores, se plantean proyectos y acciones desde diversas instituciones requeridas para la modernización del marco normativo colombiano, con el fin de facilitar el desarrollo de nuevos modelos de negocio y las innovaciones tecnológicas en el entorno de una economía digital en Colombia. Estos proyectos se estructuran en una hoja de ruta con horizonte a cinco (5) años. Del mismo modo, en este documento se propone una guía metodológica, pensada como una herramienta para otras entidades del gobierno, a la hora de definir normatividad en respuesta a nuevos modelos de negocio e innovaciones tecnológicas derivadas de la economía digital colaborativa.

Economía Digital Corto plazo - Medición de indicadores de economía digital

De acuerdo con el contenido del documento “Hacia una medición de la Economía Digital en Colombia” publicado por la Comisión en agosto de 2016, se planteó la medición de una serie de indicadores de economía digital, cuya estructura fue agrupada de forma tal que se desarrollan indicadores compuestos o consolidados, que de alguna manera facilitarían la presentación e interpretación de estos y, en consecuencia, la toma de decisiones.

Es así como en el año 2017, en relación con la definición de la metodología para la medición de la economía digital en Colombia, se adelantaron espacios de discusión y consulta pública con agentes de distintos sectores económicos, con base en la propuesta presentada por la CRC en el año inmediatamente anterior.

De esos ejercicios de consulta, se recopilaban observaciones y recomendaciones, que están siendo analizadas, para la construcción de la metodología con que la CRC medirá el desarrollo de la economía digital en el país. Esta revisión culminó en el cuarto trimestre de 2017.

Economía Digital Corto plazo - Revisión del marco normativo para la gestión de riesgos de seguridad digital.

Esta iniciativa busca caracterizar los modelos de seguridad implementados por los PRST en Colombia para cumplir con las obligaciones vigentes de seguridad de la información y privacidad de los datos, y del mismo modo analizar la adopción de mejores prácticas internacionales en gestión de riesgos de

Informe de Gestión 2017		Página 13 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

seguridad digital (IPV6, DNSSEC, prevención de DDoS, entre otras). Para realizar esta caracterización se efectuó un levantamiento de información, la cual será analizada frente a los reportes de amenazas globales y locales para identificar recomendaciones y posibles acciones de mejora en el ecosistema de seguridad.

A partir de las funciones otorgadas a la CRC en el numeral 7 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁵, esta entidad está facultada para definir las normas técnicas aplicables al sector TIC, incluidas aquellas para la protección de las comunicaciones de los usuarios, que permitan garantizar la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones.

Es así que, como parte del cumplimiento del plan de acción del CONPES 3854 de 2016 – “Política Nacional de Seguridad Digital”, la CRC ha analizado los estándares y mejores prácticas a nivel internacional en gestión de riesgos de seguridad de la información. Se documentaron los modelos actualmente adoptados por los prestadores de servicios de comunicaciones y se contrastaron con las mejores prácticas y recomendaciones internacionales para identificar oportunidades de fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para en gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en el sector de telecomunicaciones.

En diciembre 2017 se publicó para discusión sectorial el proyecto de resolución *"Por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de gestión de seguridad en redes de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones"* así como el respectivo documento de soporte que expone las motivaciones del proyecto, esta propuesta se encuentra en una fase discusión sectorial, los documentos pueden ser consultados en: <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/ciberseguridad>.

Esta iniciativa continuará ejecutándose durante el año 2018, en atención a solicitudes del Sector para la realización de mesas de trabajo, a partir de las cuales se elaborará un nuevo documento para consulta pública.

Desarrollo del Capital Intelectual y la cultura de la innovación

En marzo de 2017, la nueva arquitectura de la Entidad quedó plasmada en la Resolución Interna CRC 059 de 2017, a través del cual se creó el grupo interno de trabajo de Capital Intelectual. Este cambio adelantado por la CRC en el primer trimestre de 2017 nos muestra un enfoque institucional hacia una organización que aprende y gestiona su conocimiento, para alcanzar de una mejor forma sus objetivos estratégicos.

De acuerdo con lo expuesto por Riesco (2006) y Senge (1983), una organización que aprende es una organización que logra crear ámbitos en los que sus distintos grupos de interés se mantienen en un proceso de aprendizaje continuo, donde producto de ese aprendizaje se impulsan procesos de

⁵ *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de espectro y se dictan otras disposiciones"*

Informe de Gestión 2017		Página 14 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

innovación organizacional y de mejora continua de la gestión y, muy especialmente, de la manera de hacer las cosas y de relacionarse con sus principales grupos de interés. Actualmente se considera que el conocimiento es el activo más importante para el logro de la estrategia organizacional, y cuando se gestiona adecuadamente se logra aumentar el Capital Intelectual de la organización, el cual está conformado por tres componentes: capital humano, capital estructural (procesos) y capital relacional.

De manera particular, a través de la estructuración y labores de la Coordinación de Capital Intelectual se tiene como objetivo diseñar e implementar estrategias y herramientas que permitan identificar, adoptar y consolidar el capital intelectual necesario para el desarrollo de capacidades y el empoderamiento de los diferentes agentes del ecosistema digital. En este sentido, las actividades se están desarrollando siguiendo las 4 etapas de gestión del conocimiento: contextualización, estructuración, distribución y aplicación, de manera tal que se apropie un modelo de gestión de conocimiento con un enfoque de aprendizaje continuo que le permita a la CRC identificar y definir nuevos procesos y procedimientos enfocados para la producción, sistematización y transferencia de conocimiento, que contemple tanto las dinámicas de carácter personal como aquellas relacionadas con la forma en la que la organización estructura las formas de interrelación a nivel interno y con los diferentes agentes del ecosistema digital.

Se desarrolló la caracterización del nuevo proceso de capital intelectual y se integró al Sistema Integral de Gestión de la CRC, así mismo se dio inicio a la aplicación a nivel interno de herramientas de gestión del conocimiento tales como café del conocimiento, comunidades de práctica, lecciones aprendidas.

En el marco de actividades de temas dirigidos a agentes externos, se desarrolló en agosto el XII Taller Internacional de la CRC "Disrupción Digital: un camino de crecimiento" como parte del compromiso de prepararnos para asumir los desafíos digitales, propiciando un escenario para la discusión multisectorial con miras a establecer un trabajo conjunto que permita emprender un camino de crecimiento. La agenda temática del taller se enfocó en las tecnologías innovadoras que impulsan no sólo el sector TIC sino todos los sectores productivos del país con temas como la Cuarta Revolución Industrial, innovación disruptiva, inteligencia artificial, machine learning, blockchain, fintech y seguridad digital.

4. Otras iniciativas regulatorias.

Nombre de la iniciativa: *Análisis de mercado de mensajería expresa*

Fecha de inicio: 18 de marzo de 2013

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

Informe de Gestión 2017		Página 15 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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

Estado actual del proyecto: Suspendido.

Durante el 2014 y 2015 se desarrolló el documento amarillo con base en la información que reportan los operadores postales así como a partir de la revisión de los contratos de los operadores postales con grandes impositores con el fin de establecer si es necesario ajustar la regulación relacionada con la tarifa mínima y se avanzó en la propuesta regulatoria a partir de la información obtenida del sector en cuanto a tarifas, volúmenes, identificación del mercado relevante y se profundizó en el análisis de mercado desde el lado de la oferta y la demanda con los hallazgos producto de la etapa de investigación y con base en los lineamientos del comité de comisionados.

Durante el último trimestre de 2016 se socializaron los hallazgos del proyecto con el Ministerio de TIC y se incorporó el análisis del potencial impacto en el mercado que tiene las nuevas plataformas de intermediación de envío a domicilios de pedidos a través de aplicaciones (Rappi).

En conjunto con el Ministerio de TIC, se revisaron algunas situaciones presentadas en el ofrecimiento y contratación de servicios de mensajería expresa masiva y se expidió la Circular conjunta No. 000015 del 21 de julio de 2017, en la que se recuerda a los operadores habilitados para prestar dicho servicio y a todos los interesados en la contratación del servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, que con cargo a la tarifa mínima regulada por la CRC solamente se pueden remunerar las actividades postales definidas en la Ley 1369 de 2009, es decir la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales. Adicionalmente, la CRC socializó la citada Circular con Entidades territoriales de primer nivel, a quienes les solicitó difundir dicho documento con las entidades territoriales que se encontraran en su ámbito operacional.

Ahora bien, teniendo en cuenta el desarrollo del proyecto denominado Hoja de ruta postal, mencionado anteriormente, del cual se esperaba contar con una visión más amplia del sector y una hoja regulatoria a seguir en los próximos cinco (5) años, la CRC consideró conveniente suspender el proyecto en tanto se determinaban las acciones necesarias, previas a la revisión y establecimiento de una tarifa piso para los servicios sujetos de la regulación de la CRC, para impulsar el desarrollo del sector y promover la prestación eficiente de los servicios postales en Colombia.

Nombre de la iniciativa: Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC y redes de televisión.

Fecha de inicio: 27 de enero de 2014

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

Informe de Gestión 2017		Página 16 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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

Estado actual del proyecto: Finalizado.

En el 2014 la CRC dio inicio a la revisión de las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis involucró adicionalmente los elementos activos de la red.

Como resultado de dicha revisión la Comisión estableció que los proveedores de infraestructura destinada a la prestación del servicio de televisión abierta radiodifundida deben presentar para validación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la Oferta Básica de Acceso y Uso de Infraestructura (OBA), adicionalmente se definieron las condiciones generales para la implementación, el acceso, uso, operación y explotación eficiente de los multiplex digitales por parte de los operadores del servicio de televisión radiodifundida digital terrestre –TDT-, garantizando condiciones competitivas en el sector y la interoperabilidad de la TDT en el país.

Por su parte, en relación con la revisión de las condiciones en las cuales los proveedores de infraestructura permiten el acceso a la infraestructura de red destinada a la provisión de servicios de telecomunicaciones móviles, la CRC pudo evidenciar que las condiciones generales vigentes son suficientes y no se requería adelantar una intervención regulatoria de carácter general en torno a la remuneración por el acceso y uso a estas instalaciones esenciales, dado que el mismo mercado se ha encargado de definir las condiciones para la compartición o arrendamiento de dicha infraestructura.

Mientras que para el caso de redes fijas, dado que el análisis se centró en el uso de postes y ductos usados para el soporte de los elementos de red, se modificaron las condiciones que habían sido definidas en el año 2011, para lo cual se ajustó el valor por acceso a postes y ductos y se definió que el tope tarifario de la contraprestación mensual es “Por apoyos en el poste”, y que el “apoyo” corresponde a un solo cable o conductor apoyado en la infraestructura, con independencia del mecanismo de fijación utilizado, por lo cual los valores de topes tarifarios definidos en la Resolución CRC 5283 de 2017 deberán dividirse en la cantidad de apoyos o cables presentes en la infraestructura, determinando además, que cuando se fijen elementos diferentes a cables, estos elementos deberán negociarse por las partes y a falta de acuerdo se les deberá aplicar la metodología de definición de tarifas establecida en la citada resolución.

Actos Administrativos:

- Resolución CRC 4841 de 2015 *"Por la cual se complementan y modifican las condiciones generales para la provisión de infraestructura de las redes de televisión abierta radiodifundida"*.
- Resolución CRC 5029 de 2016 *"Por la cual se modifican algunas de las condiciones generales para la provisión de infraestructura de las redes de televisión abierta radiodifundida, establecidas mediante la Resolución CRC 4841 de 2015"*.

Informe de Gestión 2017		Página 17 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- Resolución CRC 5049 de 2016 *"Por la cual se establecen condiciones de gestión y operación de multiplex digitales para Televisión Digital Terrestre"*.
- Resolución CRC 5283 de 2017 *"Por la cual se actualizan las condiciones de acceso, uso y remuneración de elementos pasivos de redes de telecomunicaciones y de la infraestructura del sector de energía eléctrica en la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o de televisión, Capítulos 10 y 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016"*.

Nombre de la iniciativa: *Análisis para la implementación de la Portabilidad Numérica Fija*

Fecha de inicio: 3 de febrero de 2014.

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

Estado actual del proyecto: Finalizado

Para el desarrollo del proyecto, la CRC contó con el apoyo de la Unión Temporal Tachyon Zagreb, UT que desarrolló el modelo para el análisis de viabilidad de la implementación de la Portabilidad Numérica Fija en el país, documento que fue publicado en febrero de 2015. Debido a la fuerte devaluación del peso frente al dólar que se presentó luego de diciembre de 2014 el resultado que arrojaba el modelo de evaluación fue de inviabilidad económica para la mayoría de los municipios del país. En el 2016 se ajustaron los análisis de viabilidad técnica y económica con base el valor de la TRM y en los cambios presentados en las cuotas de mercado de los proveedores fijos. Adicionalmente se realizó el análisis de competencia en el servicio de telefonía fija. Los resultados de estos análisis indicaron que no se cumple con el precepto legal de viabilidad económica para obligar a los proveedores del servicio de telefonía fija a ofrecer a los usuarios la facilidad de portabilidad numérica y además evidenciaron que la implementación de la portabilidad numérica fija es una medida regulatoria que no requiere el mercado. El informe final de este proyecto fue publicado en la página web de la CRC⁶ en agosto de 2017.

Publicaciones:

- Documento "Análisis para la Implementación de la Portabilidad Numérica en el servicio de Telefonía Fija"

Nombre de la iniciativa: *Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones.*

Fecha de inicio: 24 de febrero de 2014

Objetivo: Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión – (CNTV), un

⁶ <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/portabilidad-fija>

Informe de Gestión 2017		Página 18 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación operador usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

Estado actual del proyecto: Finalizado

En lo que se refiere a la primera fase del proyecto, que comprende los servicios de telefonía e internet móviles, la CRC expidió la Resolución 4625 de 2014, *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*. Dicho formato de contrato y documento de condiciones generales en prepago, fueron implementados por los operadores el 1 de junio de 2015. Todos los proveedores han remitido sus modelos de contrato para el concepto de legalidad de esta Comisión.

En relación con la segunda fase del proyecto de simplificación de contratos, que comprende los servicios de telefonía e internet fijo y televisión por suscripción, en el año 2016 se adelantaron los respectivos análisis de comunicación visual y del cumplimiento que los contratos empleados actualmente por los operadores de servicios de comunicaciones fijas en su relación con el usuario. Es así como el nuevo contrato marco ha sido diseñado atendiendo a los resultados de dichos estudios, incorporando las nuevas medidas regulatorias del Régimen de Protección de los Derechos que será expedido en febrero de 2017.

Actos Administrativos:

- Resolución CRC 4625 de 2014 *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*.
- Resolución CRC 4671 de 2015. *"Por la cual se modifica el plazo para la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, establecidos en la Resolución CRC 4625 de 2014"*
- Resolución CRC 5151 de 2017 *"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*.

Nombre de la iniciativa: *Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones*

Fecha de inicio: 17 de marzo de 2014

Objetivo: Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por

Informe de Gestión 2017		Página 19 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

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

Por otra parte, la CRC adelantó el análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. Estos ejercicios en conjunto permitieron a la CRC evaluar desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa la aplicación de la regulación en materia de protección al usuario, identificando fortalezas en la relación proveedor – usuario pero también problemáticas en la misma, de manera que de la evaluación de los efectos de la regulación tanto el sector, como las autoridades y los operadores puedan adoptar decisiones orientadas a la mayor satisfacción en términos de experiencia de uso de los servicios de comunicaciones y del ejercicio de los derechos de los usuarios. Resultado de este análisis, se expidió el nuevo Régimen de Protección de los Usuarios.

Posteriormente, y a raíz de la implementación de las normas incorporadas en la Resolución CRC 5111 de 2017 y comentarios de diferentes operadores, se hicieron dos grupos de precisiones al nuevo régimen para facilitar su implementación.

Actos Administrativos:

- Resolución CRC 5111 de 2017, *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*.
- Resolución CRC 5197 de 2017, *"Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*.
- Resolución CRC 5282 de 2017 *"Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*.

Nombre de la iniciativa: Mercado de datos y acceso a Internet

Fecha de inicio: 2 de junio de 2014

Objetivo: Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a internet en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica.

Informe de Gestión 2017		Página 20 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet móvil por suscripción, Internet móvil por demanda, Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de intervención regulatoria.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

En desarrollo del proyecto "Revisión mercado de datos y acceso a Internet" se identificó, a partir de un análisis preliminar de las características de los servicios de acceso a Internet fijo y móvil, diferencias intrínsecas entre cada uno de ellos que hace que no sea posible en la actualidad considerar que dichos servicios puedan ser parte de un mismo mercado.

En este sentido, tal y como se indicó en la Agenda Regulatoria publicada en diciembre de 2015, la CRC formuló y ejecutó el proyecto "Revisión de mercados de servicios móviles".

Frente al análisis de los mercados de acceso a Internet fijo, residencial y corporativo, la Comisión realizó un análisis de benchmark internacional para evaluar comparativamente diferentes variables de desempeño del mercado en Colombia frente a otros países, de la región, de ingresos comparables y en general a nivel mundial, para posteriormente hacer una caracterización a nivel municipal de la prestación del servicio que le permitió agrupar los diferentes municipios en función de características demográficas, de desempeño del servicio y de competencia con el fin de definir el nivel de intervención requerido en cada grupo de municipios que por sus características se puedan considerar "homogéneos". Con base en dichos análisis se determinó que a la fecha no es pertinente intervenir en el mercado para promover más competencia.

Finalmente, por solicitud del Viceministerio General del Ministerio TIC y de algunos agentes del mercado se realizó un análisis particular de las condiciones de prestación del servicio de acceso a Internet fijo debido a problemas de calidad y desempeño denunciadas. El análisis realizado por la Comisión permitió concluir que lo anterior no se debe a problemas de competencia o a situaciones que ameriten intervención regulatoria alguna más allá del monitoreo continuo que se realiza sobre la capacidad de transporte de datos provista por Energía Integral Andina.

Publicaciones:

- Documento "Revisión del mercado de datos fijos".

Nombre de la iniciativa: *Revisión mercado portador*

Fecha de inicio: 6 de abril de 2015

Objetivo: Adelantar la revisión de las condiciones actuales de competencia del mercado portador nacional con el fin de identificar posibles fallas de mercado y en tal caso establecer las medidas regulatorias que sean necesarias para promover la competencia.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Informe de Gestión 2017		Página 21 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

La CRC realizó el análisis relacionado con el estado del mercado portador nacional, entendido éste como el transporte de datos entre o para operadores de telecomunicaciones, desde el punto de vista local, regional e internacional. Esto con el fin de identificar la actual infraestructura del mercado portador de datos, determinar las actuales condiciones de competencia en el mismo y en caso de encontrarse problemas de competencia, proponer soluciones regulatorias.

Tomando en consideración la relación existente entre el mercado de transmisión de datos mayorista y el mercado minorista de acceso a datos, los cuales están estrechamente relacionados, fue necesario realizar análisis específicos sobre la forma cómo problemas de competencia en el mercado mayorista podrían afectar a los mercados minoristas de datos.

De los análisis adelantados fue posible concluir que la entrada de TV Azteca fruto del Plan Vive Digital promovió la competencia en el mercado y por lo tanto no se consideró necesario intervenir en el mercado.

Publicaciones:

- Documento "Revisión del mercado portador".

Nombre de la iniciativa: Definición y condiciones regulatorias de Banda Ancha

Fecha de inicio: 15 de enero de 2016

Objetivo: Realizar una revisión de la definición actual de banda ancha, para atender lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018), el cual dispuso que la CRC debe establecer una senda de crecimiento para la definición regulatoria de banda ancha a largo plazo.

Estado actual de la iniciativa: Finalizada.

En el proceso de ejecución de esta iniciativa, la CRC adelantó el Análisis de Impacto Normativo (AIN) para poder avanzar en la nueva definición de Banda Ancha en el país, y realizó la publicación del documento del AIN el cual contiene: el contexto actual de la definición de Banda Ancha, la identificación del problema, las causas y consecuencias identificadas dentro de la problemática, los objetivos de la intervención, las alternativas identificadas para la solución del problema y el análisis multicriterio de Impacto Normativo para cada una de las alternativas identificadas. Posterior a la publicación del AIN y recibidos los comentarios realizados por el sector a dicho documento, la CRC elaboró y publicó en el mes de diciembre de 2016 la propuesta regulatoria correspondiente. Se recibieron los comentarios a la misma, y luego de surtir los análisis adicionales requeridos, se establecieron condiciones necesarias para reconocer las condiciones técnicas de las redes y la necesidad de actualización de las mismas, teniendo presente en todo caso que la definición de banda ancha no puede convertirse en una de las causas que permita que se amplíe la brecha digital entre las diferentes zonas del país, por lo cual, con el objetivo de que se aproveche mejor la contribución de las TIC al desarrollo social y económico de las regiones, se adoptó una única definición de banda ancha para todo el país, estableciendo una velocidad de bajada de 25 Mbps y de subida de 5 Mbps. aplicable a partir del 1° de enero de 2019.

Informe de Gestión 2017		Página 22 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

En complemento de lo anterior, se establecieron obligaciones de información que permita a los usuarios identificar las características del servicio que contrata, para lo cual se dispuso la realización de mesas técnicas con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, para efectos de construir los parámetros de dicha obligación de manera inclusiva, transparente, responsablemente colectiva, efectiva y colaborativa.

Acto administrativo:

- Resolución CRC 5161 de 2017, "Por la cual se establecen las definiciones y condiciones regulatorias de banda ancha en el país, y se dictan otras disposiciones".

Nombre de la iniciativa: Revisión de mercados de servicios móviles

Fecha de inicio: 29 de enero de 2016

Objetivo: Analizar las condiciones de competencia en los mercados relevantes denominados: "Voz saliente móvil", "Datos (acceso a Internet) móvil por suscripción" y "Datos (acceso a Internet) móvil por demanda", las interacciones entre los mismos, y el efecto de las medidas regulatorias adoptadas por la CRC hasta la fecha, con el fin de evaluar la necesidad de mantener la actual definición de mercados relevantes, y revisar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, todo lo cual conduzca a incrementar el grado de competencia en dicho mercado y, por esta vía, el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Los ejercicios y análisis elaborados soportaron la necesidad de definir los siguientes mercados relevantes de telecomunicaciones asociados a la prestación de servicios móviles tanto en el segmento minorista como en el mayorista y modificar el Anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009, incluyendo los siguientes mercados relevantes:

Mercados minoristas con alcance nacional:

- Voz saliente móvil (se mantiene en la lista)
- Internet móvil (se unifican los mercados de Internet móvil por demanda y por suscripción)
- Servicios móviles (voz saliente móvil e internet móvil)

Mercado mayorista definido con alcance nacional son:

- Acceso y originación móvil
- Terminación de llamadas móvil-móvil (se mantiene en la lista)

Por otra parte, acorde con los argumentos planteados en el documento, y teniendo en cuenta los problemas de competencia identificados, se identificaron problemas de competencia en los siguientes mercados:

Informe de Gestión 2017		Página 23 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- i. Voz saliente móvil
- ii. Servicios móviles (voz saliente móvil e internet móvil)
- iii. Acceso y originación móvil
- iv. Terminación de llamadas móvil-móvil

Finalmente, en atención de los problemas de competencia identificados, se consideró pertinente actualizar el modelo de costos con el que contaba la entidad, para actualizar los valores de cargos de acceso y de Roaming Autotómico Nacional.

También fue necesario imponer una obligación de oferta mayorista por parte de los operadores móviles de red para operadores móviles virtuales y se definió el contenido mínimo de dichas ofertas y algunas cláusulas prohibidas. Así mismo, si bien la resolución insta a los OMV a lograr acuerdos en aspectos económicos con los OMR, para los casos en los cuales no sea posible lograr dicho acuerdo, se prevé una regla para el cálculo del valor correspondiente.

Acto Administrativo:

- Resolución 5108 de febrero de 2017, *"Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*.

Adicionalmente, mediante la expedición de la Resolución CRC 5110 de 2017 *"Por la cual se da inicio a una actuación administrativa de carácter particular y concreto tendiente a la constatación de la posición dominante del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en el mercado susceptible de regulación ex ante "Servicios Móviles" y la revisión y el análisis respecto de la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares respecto del mismo"* la Comisión se encuentra analizando la posible existencia de problemas de competencia asociados a la posición de un operador en el mercado.

Nombre de la iniciativa: Condiciones para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional

Fecha de inicio: 15 de marzo de 2016

Objetivo: Adelantar un estudio para evaluar las condiciones regulatorias actuales en materia de provisión de Roaming Automático Nacional (RAN), las cuales fueron definidas inicialmente mediante la Resolución CRC 4112 de 2013.

Estado actual del proyecto: Finalizado

El Roaming Automático Nacional -RAN- es una instalación esencial, y bajo ese contexto, se permite que otros operadores accedan a ella. Es así como la Comisión expidió en el 2013 la Resolución CRC 4112 a través de la cual estableció condiciones para prestar servicios en Roaming Automático Nacional. Posteriormente se realizaron actualizaciones mediante la Resolución CRC 4660 de 2014, y dado que se

Informe de Gestión 2017		Página 24 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

presentaron algunos conflictos entre operadores móviles, con motivo del acceso al Roaming Automático Nacional, la Comisión determinó en el 2015 revisar las condiciones del servicio.

Resultado de dicha revisión, la CRC expidió la Resolución 5107 "Por la cual se actualizan las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se dictan otras disposiciones".

Mediante la citada resolución, se adoptaron medidas regulatorias adicionales sobre las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN), en la cual se actualizaron los valores de remuneración para servicios de voz, SMS y datos, aplicables por cinco años a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que sean asignatarios por primera vez de permisos de servicios móviles terrestres en bandas utilizadas en Colombia para las IMT.

Así las cosas, para los operadores entrantes, se establecieron valores más bajos de los ya definidos, con el objetivo de incentivar la entrada de nuevos operadores e impulsar la inversión en el despliegue de infraestructura, y para los operadores establecidos, se definieron valores de remuneración y los municipios del país donde aplicarán dichos valores, con lo que se estimula la sana competencia, el despliegue de infraestructura y la diversificación de ofertas de servicios, todo en beneficio de los usuarios.

El valor de remuneración para los proveedores establecidos aplica para los servicios de voz y SMS, y solo serán aplicables en aquellos municipios donde el proveedor solicitante del acceso a la instalación esencial de RAN, es decir, el Proveedor de Red Origen, haya desplegado para la prestación de sus servicios en conjunto tres o menos sectores de tecnología 2G (GRAN, GERAN), 3G (UTRAN), o no haya desplegado ningún sector en las mencionadas tecnologías.

Acto Administrativo:

- Resolución 5107 de 2017, *"Por la cual se actualizan las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

Nombre de la iniciativa: Revisión condiciones regulatorias en la interconexión de llamadas Fijo – Móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil.

Fecha de inicio: 1 de agosto de 2016

Objetivo: En mayo de 2016, luego de la expedición de la Resolución CRC 4900 de 2016, los proveedores móviles y fijos iniciaron actividades para que los proveedores fijos asumieran la responsabilidad de las llamadas fijo móvil con destino a usuarios diferentes del proveedor Colombia Móvil S.A.

En esa transición se presentaron controversias entre los proveedores fijos y móviles debido (i) al manejo de información sobre los números portados en la red móvil y la necesidad de contar con dicha información para facturar las llamadas y conciliar tráficos y (ii) a los costos en que incurren los

Informe de Gestión 2017		Página 25 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

proveedores móviles en las llamadas hacia número portados (consulta ABD, transito, intermediación en la conciliación de tráficos).

Estado actual del proyecto: Finalizado.

En 2017 se adelantaron los análisis de tipo técnico, jurídico y económico, lo cual también implicó el desarrollo de un módulo específico dentro del modelo general de costos que es utilizado para determinar los cargos de acceso en servicio de telefonía móvil. En octubre de 2017, se publicó para discusión sectorial la propuesta regulatoria. Entre noviembre y diciembre se analizaron los comentarios del sector y se realizaron ajustes sobre el proyecto de resolución. En el mes de febrero de 2018 se aprobó en la Sesión de Comisión la medida regulatoria.

Acto Administrativo:

Resolución 5322 de 2018, *"Por la cual se modifican criterios relativos a llamadas fijo-móvil en ambiente de portabilidad numérica en Colombia"*.

Nombre de la iniciativa: *Seguimiento a las medidas de control de equipos terminales móviles*

Fecha de inicio: 1 de febrero de 2017

Objetivo: Realizar el seguimiento a la implementación y operación de las medidas regulatorias vigentes en materia de hurto de equipos terminales móviles, con el fin de determinar la necesidad de realizar ajustes a las mismas.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Durante el año 2017 se realizaron diversas actividades de seguimiento encaminadas a lograr que las medidas de control expedidas por la CRC en el año 2016 fueran implementadas correctamente por los proveedores de redes y servicios móviles.

Es así como, en primer lugar, debido a la gran cantidad de equipos detectados por los PRSTM como no homologados, y con el fin de minimizar el posible impacto en los usuarios de servicios móviles, a través de la Resolución CRC 5084 de 2017 se otorgó un tiempo adicional de transición antes de que se procediera con el bloqueo de aquellos equipos detectados como no homologados hasta el 31 de enero de 2017, con el fin dar la posibilidad de homologar una mayor cantidad de los equipos inicialmente detectados. El inicio de los bloqueos de IMEI de equipos no homologados fue el 1 de mayo de 2017, y con el fin de minimizar un impacto masivo en los usuarios de servicios móviles a través de la Resolución 5132 de 2017, la CRC distribuyó entre el 1° de mayo y el 31 de julio de 2017, el bloqueo de aquellos equipos detectados e informados por primera vez a los usuarios hasta el 31 de enero de 2017, y que al 30 de abril de 2017 no hubieran sido homologados.

Seguidamente, luego de analizar la información de CDR de voz y datos que los PRSTM reportaron a la CRC, la Comisión, a través de la Resolución 5164 de 2017, se consideró pertinente postergar la fecha en la que se deberá incorporar el análisis de los CDR de datos en la etapa de verificación de equipos

Informe de Gestión 2017		Página 26 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

terminales móviles, con el fin de examinar en mayor detalle los resultados de la implementación de todos los controles asociados a CDR de voz.

Así mismo, teniendo en cuenta la cantidad de usuarios con IMEI duplicado pendientes de bloqueo de acuerdo con las cifras informadas por los PRSTM y la existencia de planes de mejora suscritos por los PRSTM con la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC consideró conveniente otorgar un periodo de transición de 2 meses para contactar nuevamente a los usuarios de equipos con IMEI duplicado, y recibir o incluir la información requerida en el anexo 2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, teniendo en cuenta los casos detectados y notificados hasta el 31 de julio de 2017.

Finalmente, a través de la Resolución CRC 5292 de 2017, se establecieron nuevos plazos de bloqueo para los equipos con IMEI inválido y aquellos no homologados, el cual aplica a partir del 15 de marzo de 2018, y serán de 48 horas y 45 días calendario respectivamente.

Es importante destacar que se realizó un trabajo coordinado con el Ministerio TIC, específicamente con la Dirección de Vigilancia y Control, para el acompañamiento en la adopción y seguimiento a implementación de las medidas de control.

Luego de la realización de todas las actividades de seguimiento realizadas en el 2017 se puede concluir que la CRC ha generado de manera satisfactoria todas las acciones encaminadas al cumplimiento de las responsabilidades asignadas dentro de la Estrategia Nacional contra el Hurto de Celulares liderada por la Presidencia de la República, expidiendo todas las medidas regulatorias requeridas y realizando la implementación de todas ellas con el apoyo y la inversión de los operadores móviles. Resulta entonces necesario continuar con el seguimiento y monitoreo de dichas medidas.

Actos Administrativos:

- Resolución 5084 de 2017, *"Por la cual se modifica el numeral 2.7.3.12.3.2 del artículo 2.7.3.12. del Capítulo 7 del Título II de la Resolución 5050 de 2016"*.
- Resolución 5132 de 2017, *"Por la cual se modifica el numeral 2.7.3.12.3.2 del artículo 2.7.3.12. del Capítulo 7 del Título II de la Resolución 5050 de 2016"*.
- Resolución 5164 de 2017, *"Por la cual se modifica el artículo 2.7.3.8. del Capítulo 7 del Título II de la Resolución 5050 de 2016"*.
- Resolución 5178 de 2017, *"Por la cual se modifican los numerales 2.7.3.11.3.7 y 2.7.3.12.4.1 del Capítulo 7 del Título II y el Anexo 2.6 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016"*.
- Resolución 5292 de 2017, *"Por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1.25 del artículo 2.7.2.1, el párrafo 2 del artículo 2.7.3.2, el párrafo 1 del artículo 2.7.3.3 y los numerales 2.7.3.12.2 y 2.7.3.12.3 del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución 5050 de 2016"*.

Nombre de la iniciativa: Revisión del valor regulado de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos

Informe de Gestión 2017		Página 27 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Fecha de inicio: 24 de abril de 2017

Objetivo: Independizar el valor regulado de las variables externas a la dinámica del mercado y del objeto regulatorio que puedan tener impacto en el tope regulatorio establecido para la remuneración de la instalación esencial de distribución, facturación y recaudo dispuesto en el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016.

Estado actual del proyecto: Finalizado

La Resolución 3096 de 2011 definió los cargos de acceso para la remuneración de la instalación esencial de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos. Estos valores por factura comprendían el precio que incluye la remuneración de tal instalación esencial, así como su respectiva utilidad y el IVA. Con la reforma tributaria de 2017, el IVA pasó del 16% al 19%. Este cambio despertó inquietudes por parte de algunos operadores acerca de si el valor regulado debía incluir el IVA o por el contrario este valor debía liquidarse y motivó la resolución que aquí se presenta. La Resolución expedida retira del valor regulado el IVA.

Acto Administrativo:

- Resolución CRC 5198 de 2017 *"Por la cual se modifica el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016"*

5. Actividades Continuas Misionales

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

Promoción de reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional.

Busca determinar criterios técnicos y jurídicos que permitan identificar las barreras y restricciones que actualmente impiden el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones en los diferentes municipios del país; y definir las condiciones técnicas que deberán ser recomendadas a las autoridades municipales para superar dichas barreras.

Igualmente pretende revisar y actualizar las condiciones previstas en el Código de Buenas Prácticas para el despliegue de telecomunicaciones, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con la evolución tecnológica y la nueva caracterización de barreras que impiden el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para servicios a través de redes fijas y redes móviles.

En la vigencia 2017 se emitió un nuevo concepto de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para el municipio de Bojacá. Este concepto fue emitido en el mes de marzo de 2017.

Informe de Gestión 2017		Página 28 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Durante el año 2017 se realizó acompañamiento y seguimiento a las actividades de actualización normativa de los diferentes municipios que han trabajado de la mano del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro del continuo seguimiento que realiza la CRC a los cambios normativos relacionados con el despliegue de infraestructura en todo el país, esta Comisión ha realizado el acompañamiento a más de 25 entidades territoriales en su cambio normativo. De igual manera, hemos contribuido con la capacitación de los Asesores Regionales TIC contratados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a los cuales también se les ha brindado asesoría para las modificaciones de las normativas de los municipios interesados en modificar su normatividad referente al despliegue de infraestructura.

Dentro de los acompañamientos realizados, se realizaron visitas a 18 municipios, los cuales se relacionan a continuación:

Municipio	Departamento
Barranquilla	Atlántico
Sabanalarga	Atlántico
Soledad	Atlántico
Chiquinquirá	Boyacá
Sogamoso	Boyacá
Tunja	Boyacá
Villa de Leyva	Boyacá
Yopal	Casanare
Valledupar	Cesar
Montería	Córdoba
Planeta Rica	Córdoba
Sahagún	Córdoba
Bogotá	Cundinamarca
Chía	Cundinamarca
Suaza	Huila
Ciénaga	Magdalena
Ibagué	Tolima
Sincelejo	Sucre

Tabla 1. Municipios Visitados

Adicionalmente se han trabajado reuniones con el Ministerio de Cultura, como acompañamiento para la expedición de normatividad que permita el despliegue de infraestructura en zonas de interés cultural y bienes de interés público.

Obligaciones de hacer – Plan Nacional de Desarrollo

En relación con las obligaciones que se desprenden del artículo 194 literal d) de la Ley 1753 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018", la Ley señala que *"El MinTIC podrá establecer obligaciones de hacer como forma de pago de la contra prestación por el otorgamiento o renovación de*

los permisos de uso del espectro radioeléctrico para beneficiar con TIC a habitantes de bajos ingresos, zonas apartadas y escuelas públicas. Así mismo podrá imponer obligaciones para prestar redes para emergencias. Las inversiones a reconocer serán determinadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo con la reglamentación que se defina al respecto."

En virtud de lo anterior, el Ministerio de TIC expidió el Decreto 054 de 2016 *"Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para reglamentar los criterios para la formulación, presentación, aprobación, ejecución y verificación de las obligaciones de hacer como forma de pago por el uso del espectro radioeléctrico."*

El numeral 2 del artículo 2.2.15.2 del Decreto 1078 de 2015 señala que corresponde a la CRC, en relación con el mecanismo de obligaciones de hacer como forma de pago de la contraprestación económica por otorgamiento o renovación del permiso para el uso del espectro radioeléctrico (i) emitir concepto sobre las inversiones a reconocer con los planes, programas o proyectos que se pretendan ejecutar como forma de pago mediante obligaciones de hacer, y (ii) elaborar una guía o metodología que contenga los lineamientos para la valoración de los proyectos de obligaciones de hacer como forma de pago por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico.

En relación con la primera obligación, en el transcurso del año 2017 la Comisión remitió al Ministerio TIC dos conceptos frente las inversiones a reconocer relacionadas con los planes, programas o proyectos que se pretendan ejecutar como forma de pago mediante obligaciones de hacer: (i) el primero fue el realizado al proyecto presentado por ANDITEL S.A.S *"Proyecto internet de alta velocidad para beneficiar instituciones públicas, zonas wifi y redes de emergencia adicionales de algunos municipios donde está presente el PNCV"* y (ii) segundo al proyecto presentado por COMCEL S.A. *"Cobertura Corregimiento de Pasquilla, Localidad Ciudad Bolívar"*. En este mismo sentido se hizo una revisión preliminar del proyecto presentado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P denominado *"Proyecto migración clientes terminales móviles de 2g a 4g y subsidio de plan de datos estratos 1 y 2 a cero costos"*, solicitando al MinTIC un concepto de viabilidad, particularmente jurídico y de impacto social conforme a los lineamientos de política pública trazados por el Gobierno Nacional, como insumo indispensable para poder definir el trámite que habrá de dársele a la solicitud de acuerdo a lo establecido en la Resolución MinTIC 895 de 2016.

Frente a la segunda obligación, la CRC remitió Ministerio de TIC el 23 de noviembre de 2016 la guía metodológica para valoración de proyectos de obligaciones de hacer y en el primer trimestre de 2017 se socializó y envió a los operadores ANDITEL S.A.S, COMCEL S.A y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

Gobernanza de Internet

El propósito es participar en escenarios nacionales e internacionales en los cuales se promueve la implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto a la Gobernanza de Internet.

Informe de Gestión 2017		Página 30 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

En el 2014, la CRC emprendió una revisión de la temática de la Gobernanza de Internet (GI) en el ámbito internacional, regional y nacional con el fin de establecer una estrategia para Colombia en esta materia. En esa ocasión se definieron tres pilares estratégicos: apropiación de la GI, la dimensión internacional y la dimensión nacional. Para la apropiación de la GI se fijaron tres objetivos temáticos: los IXP, la neutralidad de red y la seguridad digital. Para la dimensión internacional se establecieron tres actividades: la integración del gobierno colombiano al discurso internacional, la identificación de actores internacionales claves de GI y la participación en conferencias claves a nivel internacional. Esta estrategia se ha venido aplicando desde su definición en año 2014. En cada caso, se han realizado las siguientes actividades:

Apropiación de la GI

En el año 2017, los objetivos en GI se concentraron en diseñar una estrategia para educar a los funcionarios de la CRC y en general a todos los colombianos en GI, identificar oportunidades a través de la constitución de una base de datos de contactos claves en GI.

Dimensión internacional

Teniendo en cuenta que esta actividad se desarrolla principalmente en un contexto internacional, se ha efectuado un monitoreo permanente a las Entidades que trabajan en la administración, desarrollo y utilidad de la red en el mundo (ICANN, LACTLD y afines). Así mismo, se participó en la reunión preparatoria para el Foro de Gobernanza de Internet -LACIGF- realizada en Panamá entre el 2 y el 4 de agosto de 2017, y en el Foro de Gobernanza de Internet -IGF-, que tuvo lugar en Ginebra, Suiza, entre el 17 y el 20 de diciembre de 2017.

Dimensión nacional

La CRC participó activamente en la Mesa Colombiana de Gobernanza de Internet, cuyo trabajo ha venido consolidándose, lo cual guarda relación con el incremento en la participación activa del país en las reuniones regionales y globales entorno a esta temática, así como en la realización del Foro Colombiano de Gobernanza de Internet.

Seguimiento y modificaciones al régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones

Se pretende, mediante esta actividad, actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas identificadas respecto de estos, analizando nuevos modelos de medición de calidad basada en la experiencia del usuario e incorporando las medidas regulatorias pertinentes.

Con posterioridad a la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016, y por solicitud de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST-, se generaron espacios de reunión con diferentes agentes del sector, con el acompañamiento de la Dirección de Vigilancia y Control de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a efectos de socializar el contenido y alcance de la citada resolución. En dichas reuniones los PRST y la Asociación para la Industria Móvil de Colombia -ASOMÓVIL-, manifestaron algunas inquietudes frente a la Resolución CRC 5078 de 2016, a partir de lo cual allegaron comentarios y observaciones con miras a tener claridad en la manera de dar cumplimiento

Informe de Gestión 2017		Página 31 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

a la misma. Como resultado de las referidas reuniones, los PRST y ASOMÓVIL allegaron certificaciones de fabricantes e información referente a la operación de sus redes, la cual no había sido remitida durante el proceso de discusión del Régimen de Calidad TIC; así las cosas la CRC adelantó los análisis correspondientes, identificando que era conveniente proceder con la modificación de algunas condiciones definidas en la norma expedida a fin de precisar y dar claridad en algunas temáticas, y así mismo, reflejar en la regulación las condiciones referidas por los proveedores de tecnología.

Por otro lado, entre diciembre de 2017 y febrero de 2018, se adelantó una iniciativa enfocada en promover e incentivar la masificación de servicios de telecomunicaciones en todo el país, a la vez que se incrementa la oferta de servicios fijos y móviles en todo el territorio nacional y con ello se impulse la inversión en el despliegue de nuevas tecnologías. Para esto, se definió que en determinados municipios del país las empresas no estén obligadas a cumplir con las metas de calidad definidas en la regulación, pero sí deben medir y reportar los indicadores, para continuar haciendo seguimiento a la evolución del servicio. Entre estos municipios se cuentan los que la CRC ha considerado en la categoría "Política Pública", que por sus características pueden llegar a tener bajos niveles de penetración de los servicios, y también se incluyen las denominadas "Zonas más afectadas por el conflicto armado -ZOMAC-". Esta medida será revisada luego de un año de aplicarse, con el fin de determinar si, efectivamente, se está logrando el objetivo de incentivar la masificación de servicios -que guarda relación directa con las inversiones que realizan las empresas para ampliar cobertura-.

Resultado de esta actividad, durante el 2017 se expidieron los siguientes actos administrativos

- Resolución CRC 5165 de 2017, "*Por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016*". Esta resolución introdujo algunas precisiones en el régimen de calidad contenido en el Título V, Capítulo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Resolución "*Por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el Capítulo I del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016*". Esta resolución se orienta a promover e incentivar la masificación de servicios de telecomunicaciones en todo el país, a la vez que se incrementa la oferta de servicios fijos y móviles en todo el territorio nacional y con ello se impulse la inversión en el despliegue de nuevas tecnologías. La Resolución fue aprobada en Sesión de Comisión del 14 de febrero y se encuentra en el proceso de firmas.

Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones

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

# RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE O TÍTULO
5095 de 2017	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5024 de 2016.
5096 de 2017	Por la cual se resuelve el conflicto surgido en relación con la interconexión entre la red TPBCL/LD de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y la red móvil de AVANTEL S.A.S. y la red RTPBCL de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y la red RTPBCLD de AVANTEL LD S.A. E.S.P.

5097 de 2017	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en relación con la interconexión entre sus redes.
5100 de 2017	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por la ciudadana ANDREA CATALINA VELÁSQUEZ MÉNDEZ, en calidad de tercero, contra la Resolución No. 768 de 2016 expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá.
5105 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución 902 del 24 de junio de 2016, expedida por la Subsecretaria Distrital de Planeación de Bogotá D.C., por medio de la cual se negó la solicitud de permiso de ubicación de una estación de telecomunicaciones.
5114 de 2017	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX COLOMBIA S.A. contra la Resolución CRC 5098 de 2017.
5130 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el ciudadano EDGAR ORTÍZ ORTÍZ, contra la Resolución No. 1047 de 2016 expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá.
5131 de 2017	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra los oficios 210-02-55-077 de diciembre 14 de 2015 y 210.55.188 del 31 de marzo de 2015 (sic) y se rechaza el recurso de queja contra la resolución DAP 210.57.001 del 16 de marzo de 2016, expedidas por el Departamento Administrativo de Planeación del Municipio de Zarzal (Valle).
5135 de 2017	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación por mutuo acuerdo de la relación de interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y el GRUPO TELINTEL S.A. E.S.P.
5141 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Oficio 0835-16 de 4 de abril de 2016, expedido por la Oficina Asesora de Planeación del municipio de Piedecuesta - Santander, por medio del cual dio respuesta de permiso de instalación de una torre de comunicaciones en el predio ubicado en el Calle 4 No. 12 A - 24 del mismo municipio.
5142 de 2017	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para el cambio de operador de tránsito en la interconexión indirecta establecida entre la RTPCLD de TELMEX COLOMBIA S.A. y las redes de TPBCL/LE de diferentes Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.
5145 de 2017	Por la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra el Oficio con código A-03-01F6 radicado con el No. 1356 del 10 de noviembre de 2016.
5147 de 2017	Por la cual se autoriza una terminación del acuerdo de interconexión entre la red de telecomunicaciones de AVANTEL S.A.S. y la red TPBCL/LE de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en la ciudad de Medellín.
5149 de 2017	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución No. 0015 del 10 de marzo de 2016, expedida por la Oficina Asesora de Planeación del Municipio de Valledupar (Cesar).

5152 de 2017	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por AVANTEL S.A.S. y AVANTEL LD S.A.S. E.S.P. contra la Resolución CRC 5096 de 2017.
5153 de 2017	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
5155 de 2017	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión a la que hace referencia el contrato de servicios de tránsito No. VPGC-09254-2008 suscrito entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y MAS COMUNICACIONES IP S.A. E.S.P. - EN LIQUIDACIÓN.
5156 de 2017	Por medio de la cual se resuelve un conflicto entre REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA, BANCO DE OCCIDENTE y BANCO CAJA SOCIAL S.A. por una parte, y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
5160 de 2017	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución No. 0368 expedida por la Secretaría de Control Urbano y Espacio Público de la ciudad de Barranquilla.
5161 de 2017	Por la cual se establecen las definiciones y condiciones regulatorias de banda ancha en el país, y se dictan otras disposiciones.
5163 de 2017	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 4999 de 2016.
5173 de 2017	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso e interconexión entre la red de TPBCL/LE de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y la RTPBCLD de COMVOZ COMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
5174 de 2017	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la interconexión entre las redes de TPBCL de AVANTEL y TELMEX COLOMBIA S.A.
5191 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. 100,14,02,346 del 10 de agosto de 2016, por el cual se rechaza el recurso de apelación en contra del Oficio No. 200.14.02.0127 del 04 de julio de 2016, expedido por el Alcalde Municipal de Santiago de Tolú (Sucre).
5192 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra el Acto Administrativo Oficio Externo SPVD No. 2477 de 2015 del 25 de agosto de 2016, expedido por la Secretaria de Planeación, Vivienda y Desarrollo del Municipio de Restrepo – Valle.
5215 de 2017	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P. contra la Resolución CRC 5153 de 2017.
5216 de 2017	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCOLOMBIA S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO CAJA SOCIAL S.A. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5156 de 2017.
5217 de 2017	Por la cual se resuelve un conflicto entre REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A. y BANCO CAJA SOCIAL S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

5218 de 2017	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por la ciudadana ANA VICTORIA ALVARADO MAYORGA, en calidad de tercero, contra la Resolución No. 068 de 2017 expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá.
5237 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 003 del 13 de marzo de 2015 expedida por el Secretario de Planeación Municipal de la Secretaría de Planeación de Salento, por medio de la cual se negó la solicitud de permiso de ubicación de una estación de telecomunicaciones.
5238 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 004 del 13 de marzo de 2015 expedida por el Secretario de Planeación Municipal de la Secretaría de Planeación de Salento, por medio de la cual se negó la solicitud de permiso de ubicación de una estación de telecomunicaciones.
5239 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 00050 del 13 de marzo de 2017 y, por el cual se resuelve el recurso de apelación en contra del Acto Administrativo No. 1011-2017-005687 del 03 de febrero de 2017, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué (Tolima)
5240 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución No. 00051 del 13 de marzo de 2017 y, por el cual se resuelve el recurso de apelación en contra del Acto Administrativo No. 1011-2017-005688 del 03 de febrero de 2017, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué (Tolima)
5259 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por los ciudadanos VIVIANA SALAZAR VILLALOBOS y HUGO FERNANDO JURADO BAEZ, contra la Resolución No. 563 de 2017, expedida por el Subsecretario de Planeación Territorial de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.
5269 de 2017	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P., respecto de la solución de la controversia surgida con la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. sobre la definición de las condiciones de la relación de interconexión entre las redes de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL) y larga distancia internacional (LDI) de la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y la red móvil PCS de la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
5270 de 2017	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por la empresa ARIA TEL S.A.S. E.S.P., respecto de la solución de la controversia surgida con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. sobre la definición de las condiciones de la relación de interconexión entre las redes de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL) y local extendida (TPBCL) de la empresa ARIA TEL y las redes de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL) y local extendida (TPBCL) de la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
5271 de 2017	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
5279 de 2017	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO CAJA SOCIAL S.A. contra la Resolución CRC 5217 de 2017.
5280 de 2017	Por la cual se resuelve un conflicto entre INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A. y AVANTEL S.A.S.

5284 de 2017	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el Oficio No. 100.14.02.345 del 10 de agosto de 2016, por el cual se rechaza el recurso de apelación en contra del Oficio No. 100.14.02 del 03 de junio de 2016, expedido por el Alcalde Municipal de Santiago de Tolú (Sucre).
5285 de 2017	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el Oficio DDF-059-15 expedido por el Departamento Administrativo Área de Planeación Corporativa y Ciudad de San José de Cúcuta.

Tabla 2. Decisiones administrativas de carácter particular y concreto a diciembre de 2017

Defensa Jurídica

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

NO. PROC	PROCESOS JUDICIALES POR MEDIO DE CONTROL	IDENTIF. DEL DEMANDANTE	OBJETO DE LA PRETENSIÓN DE LITIS	ULTIMA ACTUACIÓN	PRÓXIMA ACTUACIÓN A REALIZAR
2001 - 069	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ORBITEL S.A. ESP	QUE SE DECLAREN RESPONSABLES LAS ENTIDADES DEMANDADAS POR NO HABER ESTABLECIDO EL PORCENTAJE DE LA PÓLIZA QUE CONSTITUYERON LOS OPERADORES DE LARGA DISTANCIA, POR CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.	DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA
2003-1005	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES. CRT 632 DE 2003 Y 756 DE 2006 - (DIMENSIONAMIENTO)	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN	INTERPRETACIÓN
2003-391 Y 2003-411 (ACUMULADOS)	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. ESP Y TELECOM S-A- E-S-P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES CRT 541 DE 2002 Y 584 DE 2002 (CARGOS DE ACCESO POR CAPACIDAD)	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN	INTERPRETACIÓN
2004-173	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES. CRT 728 DE 2003 Y 825 DE 2003	AL DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA
2004-205	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES CRT 663 DE 2003 Y 822 DE 2003	DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA

2004-310	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	UNITEL S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES CRT 831 DE 2003 Y 913 DE 2003	AL DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA
2004-684	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO ETELL S.A. ESP	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LA RES CRT 782 DE 2003	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN	INTERPRETACIÓN
2005-1152	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES CRT 1148 DE 2005 Y 1139 E 2005	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN	FALLO II INSTANCIA
2006-215	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELECOM S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES CRT 1295 DE 2005 Y 1346 DE 2005	AL DESPACHO PARA FALLO	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
2006-328	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	DECLARATORIA DE NULIDAD DE LAS RES 1305 DE 2005 Y 1375 DE 2005	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN	INTERPRETACIÓN
2006-561	ACCION DE GRUPO	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS (AVANTEL)	RES 1296 DE 2005. ACCIÓN DE GRUPO.	(1) CITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA (2) RECURSO REPOSICIÓN	(1) AUDIENCIA PÚBLICA 26 OCTUBRE 2017 (2) RESOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN
2007-261	NULIDAD SIMPLE	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	NULIDAD RESOLUCIÓN CRT 1296 DE 2005	RESUELVE IMPEDIMENTO	FALLO UNICA INSTANCIA
2010-342	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	ACCIÓN DE NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. RES. CRC 2255/2009 Y 2499/2010	AUTO AVOCA CONOCIMIENTO	FALLO I INSTANCIA
2009-521	NULIDAD SIMPLE	COMISION NACIONAL DE TELEVISION	ACCIÓN DE NULIDAD CONTRA LA RESOLUCIÓN CRT 1940 DE 2008 (NULIDAD PARCIAL DE REPORTES DE INFORMACIÓN SOBRE IPTV)	DESPACHO PARA FALLO	FALLO UNICA INSTANCIA
2011-114	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELEFONICA MÓVILES	ACCIÓN DE NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. (RESOLUCIONES CRC 2546 Y 2589 DE 2010 CARGOS DE ACCESO ENTRE TELEFONICA MOVILES Y COLOMBIA MÓVIL	DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA

2010-344	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	ACCIÓN DE NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. (RESOLUCIONES CRC 2228 DE 2009 Y 2346 DE 2010)	PRESENTACIÓN ALEGATOS CONCLUSIÓN	FALLO II INSTANCIA
2010-343	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	ACCIÓN DE NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. (RESOLUCIONES CRC 2256 DE 2009 Y 2497 DE 2010)	FALLO I INSTANCIA (FAVORABLE)	RESOLVER SOLICITUD DE ACLARACIÓN FALLO
2011-1140	NULIDAD SIMPLE	ELMER RAMIRO SILVA RODRIGUEZ	ACCIÓN DE NULIDAD INSTAURADA CONTRA LA RES. CRC 2959 2010. (RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN) EN CUANTO HAGA REFERENCIA A LA MENSAJERÍA ESPECIALIZADA.	DESPACHO PARA FALLO	FALLO ÚNICA INSTANCIA
2011-00187	REPARACIÓN DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001. UNE	AUTO AVOCACIÓN O CONOCIMIENTO	FALLO I INSTANCIA
2011-0185 2014-024	REPARACIÓN DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001. ETB	AUTO RESUELVE RECURSO	PRUEBAS - ALEGATOS
2011-184	REPARACIÓN DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001	DESPACHO PARA FALLO	FALLO I INSTANCIA

2011-182	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001. ERT	RECURSO DE APELACIÓN PARTE DTE	AUTO QUE CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN
2011-584	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	ACCIÓN DE NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES CRC 3015 Y 3045 DE 2011. POR DEFININICIÓN DE CARGOS DE ACCESO. FALTA DE COMPETENCIA DE LA CRC.	DESPACHO PARA FALLO	FALLO I INSTANCIA
2011-186	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001. COLTEL.	AUTO AVOCA CONOCIMIENTO	FALLO I INSTANCIA
2012-324	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 3534 DE 2012, QUE MODIFICÓ LA RES. 1763	DESPACHO PARA FALLO	FALLO I INSTANCIA
2010-2359	ACCION POPULAR	JORGE EDUARDO VALLEJO BRAVO	ACCIÓN POPULAR CONTRA COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFONICA, PERSIGUE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS PRESTADOS QUE NO FUERON AUTORIZADOS PREVIAMENTE.	DESPACHO PARA FALLO	FALLO I INSTANCIA
2012-250	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DIANA EDITH PATIÑO	ACCIÓN DE NULIDAD EN CONTRA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CNTV EN LIQUIDACIÓN, ANTV, CRC, SIC Y ANE QUE DENEGARON EL REINTEGRO LABORAL A LA ACCIONANTE, COMO CONSECUENCIA DE SU RETIRO DE LA CNTV.	SE DICTÓ FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA QUE CONFIRMA EL FALLO DEL JUZGADO ADMINISTRATIVO POR MEDIO DEL CUAL	ARCHIVO

				NEGÓ LA PRETENSIONES DE LA DEMANDA.	
2011-181	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001. TIGO.	DEVOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE AL DESPACHO QUE LO REMITIÓ	FALLO I INSTANCIA
2013-00618	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA	ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO CONTRA LAS RESOLUCIONES 3857 Y 3979 DE 2012, QUE DESATARON UN CONFLICTO ENTRE PRST EN MATERIA DE GARANTÍAS DE INTERCONEXIÓN.	DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA
2013-1713	ACCION POPULAR	BRUNO PUGLISI ENTRALGO	ACCIÓN POPULAR PARA QUE LA CRC ADOPTÉ MEDIDAS REGULATORIAS DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA EN EL VALLE DE ABURRÁ Y DE PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA.	ADMISIÓN APELACIÓN	TRASLADO ALEGATOS II INSTANCIA
2013-973 2014-821	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	8600455116 - COMPAÑIA GENERAL DE INVERSIONES S.A.S.	ACCIÓN CONTRACTUAL CONTRA LA CNTV EN LIQUIDACIÓN, ANTV Y CRC.	AUTO RESUELVE IMPEDIMENTO - NOTIFICACIÓN POR ESTADO	ALEGATOS II INSTANCIA
2011-192	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA. SE SOLICITA QUE LA CRC PAGUE LAS SUMAS DE DINERO QUE DEBE REINTEGRAR POR CARGOS DE ACCESO CON MOTIVO DE LA NULIDAD QUE DECLARÓ EL CE SOBRE ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIONES CRT 489 DE 2002; 087 DE 1997 Y 463 DE 2001	DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA
2013-449	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIO ALEJANDRO MAYORGA RODRIGUEZ	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL	ALEGATOS II INSTANCIA	FALLO II INSTANCIA

			SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.		
2013-351	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DORA PATRICIA PARRA	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	FALLO II INSTANCIA	ARCHIVO
2013-363	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	CARMEN HERCILIA GARCIA FLOREZ	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	FALLO II INSTANCIA (FAVORABLE)	ARCHIVO
2013-724 2014-1109	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JORGE SAMHIR ALVARADO MANUEL	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	FALLO II INSTANCIA	ARCHIVO
2013-190	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDGAR EMIRO RINCÓN DUARTE	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	AUTO RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN Y ORDENA DEVOLVER EL EXPEDIENTE AL DESPACHO QUE LO REMITIÓ	CONTINUACIÓN AUDIENCIA INICIAL
2013-517	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ANGELA KATHERINE PIÑEROS	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	AUTO RESUELVE RECURSO APELACIÓN	CONTINUACIÓN AUDIENCIA INICIAL
2013-1582	ACCION DE GRUPO	SANDRA MILENA MEJIA	DILUCIDAR SI LA CRC HA QUEBRANTADO O NO LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE COMUNICACIONES EN GENERAL, EN RAZÓN A QUE EL DÍA 25 DE SEPTIEMBRE DE 2013, LA SEÑAL DE COMCEL S.A. SE VIO INTERRUMPIDA POR UN TÉRMINO APROXIMADO DE CUATRO HORAS ENTRE LAS 4:00 A.M Y LAS 8:00 A.M ORIGINANDO PERJUICIOS	AUTO DECLARA NULIDAD PROCESAL	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN

			INDIVIDUALES PARA LOS CONSUMIDORES DEL PRODUCTO EN MENCIÓN.		
2013-5097	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JOSE ENOC CANO	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	AUTO ENVIA AL CONSEJO DE ESTADO POR APELACIÓN - SUSTITUCIÓN PODER	RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN
2014-178	CONTROVERSIA CONTRACTUAL	JAHV MCGREGOR S.A. AUDITORES Y CONSULTORES	NULIDAD DE LA RESOLUCION POR MEDIO DE LA CUAL SE ADJUDICO EL CONTRATO DE CONSULTORIA.	NOTIFICACIÓN - SOLICITA AL DEMANDANTE	AUDIENCIA INICIAL
2014-013	NULIDAD SIMPLE	PEDRO LEONARDO PACHECO JIMENEZ	MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD INSTAURADO CONTRA LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y LA CRC: LA 4296 DE 16 DE AGOSTO DE 2013; POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN CONDICIONES PARA LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. CON SOLICITUD DE SUSPENSIÓN PROVISIONAL.	AUDIENCIA INICIAL (27 JUNIO DE 2016 A LAS 10AM)	CONTINUAR AUDIENCIA
2014-784	ACCION POPULAR	ALVARO OTALORA BARRIGA	SE SOLICITA QUE SE ORDENE POR PARTE DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES LA INMEDIATA EXPEDICIÓN DE UN ACTO ADMINISTRATIVO POR MEDIO DEL CUAL SE RESTABLEZCAN PLENAMENTE LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 1 DE LA RESOLUCIÓN 4001 DE 2012 MEDIANTE LA CUAL SE ORDEN A CONSTRUIR UN FONDO, CON LOS RECURSOS	AL DESPACHO PARA FALLO	FALLO I INSTANCIA

			ALLÍ ESTABLECIDOS Y TRANSFERIR A LOS USUARIOS A LA REDUCCIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO A LA REDES MÓVILES.		
2013-095	ACCION POPULAR	LUIS CARLOS GALVAN GALVAN	DEMANDA PROTECCION DERECHOS COLECTIVOS, RETIRO DE ANTENAS	AL DESPACHO PARA FALLO	FALLO II INSTANCIA
2010-2799	PROTECCION DE DERECHOS E INTERESE COLECTIVOS	JHON FREDY OROZCO	SOLICITAN LOS ACCIONANTES LA PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA COMUNICACIÓN - YA QUE DENTRO DEL CENTRO CARCELARIO DE ACACIAS - META HAY FALLA EN EL SERVICIO TELEFÓNICO Y EL VALOR ACTUAL DEL MINUTO DEL MERCADO ES SUPERIOR AL QUE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN LIBERTAD PUEDEN CONSEGUIR EN EL MERCADO.	AUDIENCIA CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO FALLO
2014-817	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	NULIDAD RESOLUCION NOS. 4034 DE 2012 Y 1473 DE 2013	AUDIENCIA INICIAL - ENVIO SUPERIOR EN APELACIÓN	(1) RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN (2) CONTINUACIÓN AUDIENCIA
2014-688	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO INSTAURADO CONTRA LAS SIGUIENTES RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES: LA 4419 DE 21 DE FEBRERO DE 2014; Y LA 4508 DE 22 DE MAYO DE 2014.	TRASLADO EXCEPCIONES	AUDIENCIA INICIAL
2015-138	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIÓN CRC 4420 DE 2014 Y RESOLUCIÓN NO. 4509 DE 2014	AUTO DA TRASLADO A AVANTEL PARA CONTESTAR DEMANDA - INCIDENTE NULIDAD	AUDIENCIA INICIAL
2015-230	NULIDAD SIMPLE	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD INSTAURADO CONTRA LA RESOLUCIÓN 4458 DE 14 DE ABRIL DE 2014, PROFERIDA POR LA COMISIÓN NACIONAL DE	RECURSO DE REPOSICIÓN	CONTESTAR DEMANDA

			COMUNICACIONES, POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICAN LAS RESOLUCIONES CRC 3066, 3496, 3500 Y 3501 DE 2011 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.		
2015-657	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4511 DE 2014 Y 4570 DE 2014	AUTO FIJA NUEVA FECHA DE AUDIENCIA INICIAL	CONTINUACIÓN AUDIENCIA INICIAL 20 DE FEBRERO DE 2018
2015-1321	ACCION POPULAR	JAIME OMAR JARAMILLO	DERECHOS AFECTADOS: MORALIDAD ADMINISTRATIVA, DEFENSA DE PATRIMONIO PUBLICO Y LIBRE COMPETENCIA	PRESENTACIÓN ALEGATOS II INSTANCIA	FALLO I INSTANCIA
2013-420	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIA CLARA NUMA VENEGAS	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN	CONTINUAR AUDIENCIA INICIAL
2015-918	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4571 DE 2014 Y 4624 DE 2014	AUDIENCIA INICIAL	CONTINUACIÓN AUDIENCIA INICIAL
2013-022	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LEYDI NIETO MARTINEZ	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) ENVIO SUPERIOR EN APELACIÓN	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN
2014-319	NULIDAD SIMPLE	ALVARO OTALORA BARRIGA	MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD INSTAURADO CONTRA EL ARTÍCULO 4 DE LA RESOLUCIÓN 4190 DE 2013; EXPEDIDA POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES EN LO RELATIVO A LA SUPRESIÓN DE LAS AUTORIZACIONES PREVIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES Y POR LA CRC PARA EL TRASLADO DE BENEFICIOS A LOS USUARIOS Y A LA ABOLICIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DEL FONDO DE QUE TRATA EL	CONTESTACIÓN DEMANDA CRC	(1) RESOLVES MEDIDAS CAUTELARES (2) AUDIENCIA INICIAL

			NUMERAL II DEL ARTÍCULO 1 DE LA RESOLUCIÓN 4001 DE 2012 EXPEDIDA POR LA CRC. CON SOLICITUD DE SUSPENSIÓN PROVISIONAL.			
2015-2227	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4689 DE 2015 Y 4737 DE 2015	DESPACHO PARA FALLO	FALLO I INSTANCIA	
2016-160	NULIDAD SIMPLE	RICARDO HOYOS	MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD INSTAURADO CONTRA LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES: LA 4776 DE 28 DE AGOSTO DE 2015, POR MEDIO DE LA CUAL SE DEFINEN CONDICIONES PARA PUBLICIDAD DE LAS OFERTAS EN EL MERCADO PORTADOR. CON SOLICITUD DE SUSPENSIÓN PROVISIONAL.	TRASLADO EXCEPCIONES	(1) RESOLVER MEDIDAS CAUTELARES (2) AUDIENCIA INICIAL	
2015-506	ACCION POPULAR	HENRY YACUMAL - DEFENSORIA DEL PUEBLO	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	AUTO DECRETA PRUEBAS	AUDIENCIA DE PRUEBAS 29 ENERO DE 2018	
2013-230	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JUAN CARLOS GARZÓN	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	ENVIO SUPERIOR PARA RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN E INCIDENTE DE NULIDAD	(1) CONTINUACIÓN AUDIENCIA INICIAL (2) RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN (3) RESOLVER INCIDENTE DE NULIDAD	
2016-295	NULIDAD SIMPLE	RCN TELEVISIÓN	DEMANDA PRESENTADA POR RCN TELEVISIÓN S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 4786 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DE 2015, POR MEDIO DE LA CUAL SE SUSPENDEN LOS EFECTOS DEL REGLAMENTO TÉCNICO PARA REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES, CON SUSPENSIÓN PROVISIONAL.	TRASLADO RECURSO DE REPOSICIÓN	RESOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN	
2016-823	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES 4729 DE 13 DE MAYO DE 2015 Y 4777 DE 28 DE AGOSTO DE 2015	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA DE PRUEBAS 30 ENERO DE 2018	

2016-1355	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4794 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y LA 4847 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA PRUEBAS 22 ENERO DE 2018
2016-271	ACCION POPULAR	DEFENSORIA DEL PUEBLO	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	AUTO CITA PARA PRACTICAR INSPECCIÓN JUDICIAL	INSPECCIÓN JUDICIAL 26 DE ENERO DE 2018
2016-1650	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4796 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y 4849 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	PRESENTACIÓN CONTESTACIÓN REFORMA DEMANDA	AUDIENCIA INICIAL
2016-1510	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4780 DE 2015 Y RES. 4874 DE 2016	RECURSO DE REPOSICIÓN	(1) RESOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN (2) CONTESTAR DEMANDA
2016-1583	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	AVANTEL	NULIDAD RES. 4829 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2015	AUDIENCIA INICIAL 20 NOVIEMBRE DE 2017	AUDIENCIA DE PRUEBAS 08 DE MARZO DE 2018
2016-1646	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4795 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y 4848 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	TRASLADO EXCEPCIONES	ADMISIÓN REFORMA DE DEMANDA
2016-1317	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RES. 4779 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015	TRASLADO EXCEPCIONES	AUDIENCIA INICIAL
2016-1356	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4792 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y LA 4845 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	TRASLADO EXCEPCIONES	(1) ADMISIÓN REFORMA DEMANDA (2) AUDIENCIA INICIAL
2013-680	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	WILSON MIGUEL GIL DÍAZ	REINTEGRO DE EX FUNCIONARIA DE LA CNTV EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES QUE ASUMIERON FUNCIONES EN MATERIA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN, SEGÚN LA LEY 1507 DE 2012.	AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 22 AGOSTO DE 2018
2016-1404	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4782 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015 Y LA 4844	TRASLADO EXCEPCIONES	(1) ADMISIÓN REFORMA DEMANDA (2) AUDIENCIA INICIAL

DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						
2016-1679	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4781 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015	CONTESTACIÓN DE DEMANDA 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017	AUDIENCIA INICIAL	
2016-1446	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD Y EL RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO DE LA RESOLUCIÓN 4793 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015	PRESENTACIÓN REFORMA DEMANDA	(1) RESOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN (2) ADMISIÓN REFORMA DEMANDA	
2016-286	NULIDAD	RCN TELEVISIÓN	NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN 4841 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2015	EXCEPCIONES	(1) RESOLVER MEDIDAS CAUTELARES (2) AUDIENCIA INICIAL	
2017-01321	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCION NO. CRC 5107 DE 2017	RECURSO DE REPOSICIÓN	CONTESTAR DEMANDA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	
2017-014	NULIDAD	AVANTEL	RESOLUCIONES CRC 4910 Y 4996 DE 2016; POR MEDIO DE LAS CUALES SE RESUELVE UN CONFLICTO Y UN RECURSO ENTRE AVANTEL Y COLOMBIA MÓVIL.	NOTIFICACIÓN CRC	CONTESTAR DEMANDA 04 DE DICIEMBRE DE 2017	
2015-1477	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. CRC 4660 DE 2014 (ARTICULO 1 Y 2) Y 4690 DE 2015	RECURSO DE REPOSICIÓN	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN	
2017-061	NULIDAD	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 4909 Y 4993 DE 2016	NOTIFICACIÓN CRC	CONTESTAR DEMANDA 12 DE ENERO DE 2018	
2013-035	REPARACION DIRECTA	ENERGY ELECTRONICS	ACCIÓN CONTRACTUAL CONTRA LA CNTV EN LIQUIDACIÓN, ANTV Y CRC.	NOTIFICACIÓN CRC	CONTESTAR DEMANDA 22 DE DICIEMBRE DE 2017	
2017-1367	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 5108 DE 2016	TRASLADO MEDIDAS CAUTELARES	CONTESTAR DEMANDA 24 DE FEBRERO 2018	
2017-194	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 5107 DE 2016	NOTIFICACIÓN CRC	CONTESTAR DEMANDA 03 MARZO DE 2018	

2017-833	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	NULIDAD RESOLUCIÓN 4873 Y 5021 DE 2016	NOTIFICACIÓN CRC	CONTESTAR DEMANDA 04 DE MARZO DE 2018
2017-1710	ACCION POPULAR	ANDRÉS SANIN	VULNERACIÓN COLECTIVOS MEDIDAS DE IMPLEMENTADAS	DERECHOS POR LAS MEDIDAS DE HURTO	AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO

Tabla 3. Actividad de defensa jurídica de la CRC a 2017

Actuaciones Administrativas de Imposición de Servidumbres

Con ocasión de la expedición de la Ley 1753 de 2015, se asignó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones la función de:

"Conocer y decidir a prevención respecto de las actuaciones administrativas de imposición de servidumbres sobre predios, a solicitud del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, y en los términos de los artículos 56, 57 Y del Capítulo 111 del Título VII de la Ley 142 de 1994. Lo anterior para garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones y sin perjuicio de que el proveedor de redes y servicios pueda promover el proceso de imposición de servidumbre al que se refiere la Ley 56 de 1981. Para adelantar los procesos de servidumbre por acto administrativo la Comisión de Regulación de Comunicaciones seguirá lo dispuesto sobre este particular en el Capítulo 11 del Título 11 de la Ley 56 de 1981."

Así una vez expedida la Ley, en primer lugar, la CRC acometió el estudio de la función asignada, con el propósito de establecer si había lugar a expedir una regulación general sobre la materia, llegándose a la conclusión de que no era procedente y que las solicitudes de imposición de servidumbres debían resolverse caso a caso.

Posteriormente y teniendo en cuenta que la norma hace referencia a un procedimiento administrativo al cual es aplicable un trámite judicial por remisión de la misma ley, se procedió a establecer si se trata de una función de carácter judicial o una función de carácter administrativa, concluyendo que se trata de una función administrativa.

Una vez resuelto lo anterior, se procedió, en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a elaborar un proyecto de Decreto para reglamentar el artículo 47 de la Ley 1753, teniendo en cuenta, que es una actuación administrativa sujeta a un trámite judicial, el cual quedó sometido al proceso de análisis de la modificación de la planta de personal de la CRC.

Durante el año 2017 se adelantaron los análisis de cargas y el proyecto de modificación de la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para efectos de poder acometer el ejercicio

de la función. La CRC radicó con el acompañamiento del MINTIC el proyecto ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Comité de Cooperación Colombia TIC

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

1. Presentación para cometarios y socialización de los nuevos reportes de información y modificaciones Resolución.
2. Socialización con la oficina de TI del MinTIC, las resoluciones que modifican reportes de información.
3. Participación y observaciones a los documentos de arquitectura para el nuevo Sistema de Información Sectorial, de tal manera que permite la compartición de web services en doble vía.
4. Reporte a Colombia TIC de las incidencias relacionadas con las caídas del sistema SII-SIUST.
5. Se presentaron observaciones a la integración del nuevo sistema SIUST, con los sistemas de información propios de las entidades del sector.
6. Revisión de cifras e indicadores de la Mesa de Servicio Sectorial.
7. Informe del soporte realizado al sistema de información SII-SIUST

Consultas, trámites y solicitudes

Para el año 2017 se recibieron en total 112.922 solicitudes, las cuales se atendieron en un tiempo medio de repuesta de 7,14 días hábiles. Lo anterior, evidencia una alta eficiencia de la CRC, ya que, según lo establecido por Ley, se tiene establecido que el tiempo de respuesta a cualquier solicitud es de 15 días hábiles.

Ahora bien, para la evaluación de satisfacción del usuario, se realizaron encuestas teniendo como resultado una calificación promedio de 4,6 en una escala de cero (0) a cinco (5); obteniendo para cada canal de atención las siguientes calificaciones: Atención Personal: 4.71, Correo Electrónico y Correspondencia: 4.40, y Atención Telefónica: 4.70.

A partir de la implementación del marco de la estrategia liderada por el Gobierno Nacional para combatir el hurto de equipos terminales móviles la CRC identificó, a partir del diagnóstico adelantado durante el año 2016, que en las redes de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) se están utilizando equipos cuya marca y modelo no están homologados ante la CRC para su uso en las redes móviles del país.

Por lo anterior, la CRC implementó una serie de mecanismos para que el usuario pudiera postular su equipo terminal para que fuera homologado por oficio, para lo cual definió un mecanismo simplificado que permitió a todos los usuarios, hasta el 30 de abril de 2017, homologar el modelo de su equipo terminal móvil con miras a su regularización.

Informe de Gestión 2017		Página 49 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

A partir del 1 de mayo de 2017, a través de campañas de sensibilización por parte de la CRC, se invitó a todos los usuarios como persona natural pudieran homologar su equipo terminal móvil, tal como lo venían haciendo las empresas con el objeto de comercializar equipos terminales en el país.

La eliminación del pago de la homologación de un equipo terminal, sumado al desarrollo de las etapas de verificación y control derivadas de las medidas expedidas al amparo de la estrategia para la mitigación del hurto de equipos terminales móviles, trajo como consecuencia que el número de solicitudes de homologación recibidas por la CRC para todo el año 2017 se aumentara con respecto al año 2016.

En atención a este incremento de solicitudes de homologación de equipos terminales, así como al gran número de quejas, solicitudes, peticiones y reclamos debido a equipos bloqueados, hurtados y duplicados, la CRC tomó la decisión de realizar dos acciones para mejorar la atención de consultas y trámites.

En el último trimestre de 2017, la CRC contó con un Centro de Contacto, que tuvo como objetivo atender el gran número de las llamadas telefónicas que ingresaron a la entidad, para poder dar al usuario asesoría en cuanto al trámite de homologación de equipos terminales móviles, poder atender las quejas y peticiones de dispositivos bloqueados por hurto, falta de registro e IMEI's duplicados, consultas referentes al Régimen de Protección a los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entre otros.

Así las cosas, el Centro de Contacto entre octubre y diciembre de 2017, atendió un total de 14.479 llamadas telefónicas con un nivel de atención del 92.12%, lo cual logró que la CRC incrementara el nivel de satisfacción del usuario.

Por otro lado, la CRC en aras de poder atender todos los trámites que los usuarios enviaron referente a la Homologación de equipos terminales, dispuso del apoyo de CINTEL, el cual atendió un total de 4.967 trámites discriminados de la siguiente manera:

Temas	Volumen
Homologación / positiva	370
Homologación / Requiere complemento	3599
Homologación / No necesita homologación	273
Homologación / Consultas	725
TOTAL TRAMITES	4967

Tabla 4. Trámites de homologación atendidos

Al 31 de diciembre de 2017, la CRC recibió más de 9.800 solicitudes de homologación de equipos terminales, logrando homologar un total de 2.723 equipos terminales aptos para funcionar en las redes móviles de Colombia.

Comunicación externa

Durante el año 2017 se ejecutó la estrategia integral de comunicaciones de la entidad que comprende los ámbitos de comunicación externa, interna, digital e interinstitucional.

El objetivo de la estrategia ejecutada fue posicionar a la CRC como una Entidad referente internacional del sector, que vela por la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones en Colombia, estableciendo reglas que garanticen la prestación de servicios eficientes y con altos niveles de calidad, promoviendo la sana competencia entre operadores y la inversión, a través de la ejecución de tácticas que respondieran a las necesidades de información de las diferentes audiencias internas y externas, identificadas en el estudio de percepción desarrollado en el año 2016.

Las acciones que enmarcaron dicha estrategia fueron: pedagogía sobre las funciones de la CRC, lanzamiento de la nueva imagen, relacionamiento con públicos de interés y visibilizar la gestión y los logros de la Entidad.

Se realizaron 4 reuniones con los vocales de control en la Secretaría del Hábitat, en los meses de marzo, abril, mayo y junio.

Durante el 2017, la CRC realizó diferentes eventos de divulgación, dentro de los cuales están:

- 12º Taller Internacional de Regulación CRC
- Taller Competencia y Regulación en el sector TIC
- Foro Agenda Regulatoria CRC 2018-2019
- CLT2017
- Audiencia de rendición de cuentas con la ciudadanía

En el marco de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, participamos en las siguientes regiones:

- Sogamoso (Boyacá) – 4 noviembre
- Tibú (Norte de Santander) – 21 octubre
- Guapi (Cauca) – 26 agosto
- Santa Rosa de Cabal (Risaralda) – 29 julio
- La Dorada (Caldas) – 13 mayo
- Ipiales (Nariño) – 22 abril
- Carmen de Bolívar (Bolívar) – 25 marzo

La asistencia general de ciudadanos a la feria, reportada por el Departamento Nacional de Planeación, fue la siguiente:

Informe de Gestión 2017		Página 51 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Carmen de Bolívar	Ipiales	La Dorada	Santa Rosa de Cabal	Guapi	Tibú	Sogamoso
14.893	11.544	7.259	10.053	5.653	4.433	7.105

Tabla 5. Asistencia a las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano

Cambio de imagen de la CRC

En el marco del 12° Taller Internacional de Regulación de la CRC, fue lanzada la nueva imagen corporativa, basada en una encuesta realizada en 2016.

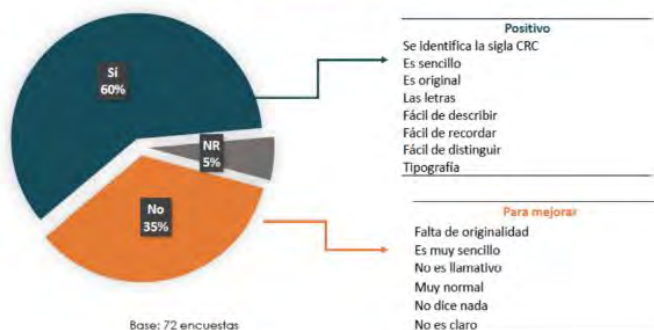
66% de los encuestados consideran que el logo actual de la CRC es distintivo y permite identificar a la Comisión. En lo positivo, se resalta el reconocimiento que tiene el logo y la identificación de la sigla CRC. En los aspectos a mejorar, se considera que no es de fácil identificación por parte de usuarios y no genera recordación.



Gráfica 4. Resultados encuesta – Recordación

Para el 60% de los consultados, el logo actual de la CRC es original y tiene facilidad para su descripción. La identificación de la sigla CRC, la sencillez y la originalidad es valorada por este segmento de público.

Por su parte, el 35% opinan que el logo carece de originalidad o facilidad para su descripción. La sencillez y no ser llamativo, principales reparos.



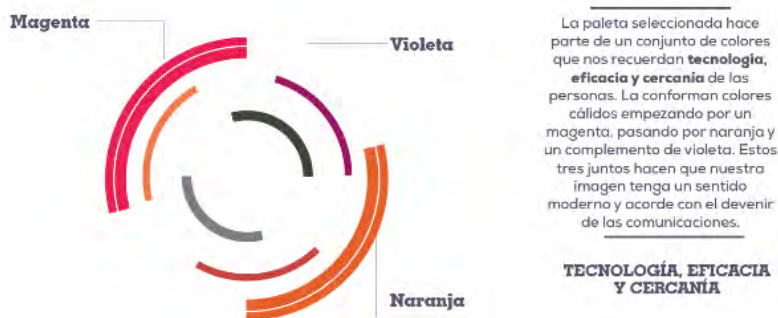
Gráfica 5. Resultados encuesta – Originalidad



Gráfica 6. Descripción del isotipo nuevo logo



Gráfica 7. Descripción tipográfica del nuevo logo



Gráfica 8. Descripción de colores del nuevo logo.

Para la divulgación de campañas de comunicación, se mejoró la comunicación gráfica construyendo elementos tales como banners, micrositos, piezas gráficas y parrillas de contenido para redes sociales. Entre las campañas de comunicación externa más destacadas se encuentran:

Campaña “Comunicados Como Es”

Durante los meses de septiembre, octubre y noviembre se realizó una campaña de divulgación sobre los derechos de los usuarios TIC en sinergia con el operador móvil virtual Virgin Mobile, quien manifestó interés de cumplir con las obligaciones de divulgación del nuevo régimen de protección a usuarios desde ese mes.

El primer mes de la campaña se plantearon mensajes comunicacionales y piezas con la imagen diseñada por la CRC. Durante el segundo mes, fueron creados mensajes con un tono menos institucional, y se permitió que el operador pudiera diseñar las piezas con sus criterios gráficos para difundir en sus redes, utilizando la marca CRC de acuerdo al manual de uso del logo, logrando un mayor alcance e interacciones por parte de los seguidores de ese operador.

Piezas gráficas de la campaña “Comunicados Como Es”:



Microsítio: Comunicados Como Es (www.comunicadoscomo.es.gov.co):

Informe de Gestión 2017		Página 54 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Este micrositio generó un gran impacto en los usuarios, pues en el primer mes posterior a su publicación, tuvo 18.204 visitas, equivalentes a un 6,22% del tráfico total de la página.

Como parte de la estrategia se desarrolló una cartilla con los principales temas del Régimen de Protección como descargable que puede ser utilizada como una guía rápida sobre los principales derechos y deberes de los usuarios TIC.

Informe de Gestión 2017		Página 55 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVIDOR

El usuario puede solicitar la suspensión del servicio de Internet por incumplimiento del proveedor de servicios de Internet (PSI) con el servicio contratado, siempre y cuando el proveedor no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El usuario que decide terminar el contrato puede solicitar al proveedor de servicios de Internet (PSI) la terminación del contrato, siempre y cuando el proveedor no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

Cuando el usuario termina el contrato, el proveedor de servicios de Internet (PSI) debe devolver el equipo de Internet al usuario, siempre y cuando el usuario no haya pagado el equipo.

El usuario debe pagar el equipo de Internet al proveedor de servicios de Internet (PSI) cuando el usuario no haya pagado el equipo.

CANCELACIÓN DE SERVICIOS

El usuario puede solicitar la cancelación de los servicios de Internet al proveedor de servicios de Internet (PSI) cuando el usuario no haya pagado el equipo.

RESERVA DEL EQUIPO

El usuario que decide reservar el equipo puede solicitar al proveedor de servicios de Internet (PSI) la reserva del equipo, siempre y cuando el proveedor no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

EQUIPOS TERMINALES

SELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES

El usuario puede elegir el equipo terminal que desea comprar, siempre y cuando el proveedor de servicios de Internet (PSI) no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

El usuario puede elegir el equipo terminal que desea comprar, siempre y cuando el proveedor de servicios de Internet (PSI) no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

SELECCIÓN DE FRECUENCIA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

El usuario puede elegir la frecuencia de los equipos terminales móviles, siempre y cuando el proveedor de servicios de Internet (PSI) no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

El usuario puede comprar los equipos terminales móviles a cuotas, siempre y cuando el proveedor de servicios de Internet (PSI) no haya cumplido con el tiempo que duró la suspensión.

Campaña "Hoja de Ruta Economía Digital"

Con el fin de divulgar uno de los estudios más importantes de la CRC, se desarrolló toda una estrategia que permitió dar a conocer a los diferentes públicos de interés tanto la Hoja de Ruta como la Guía metodológica, documentos que fueron diagramados dando un plus en la presentación visual de dicho material. Como parte de la estrategia se creó de una parrilla de contenidos y diseño de piezas gráficas de apoyo. Contenidos que se divulgaron además de en nuestras redes sociales, a través de sinergia con entidades y programas del sector TIC, lo que permitió lograr un gran alcance e impacto a nivel nacional.

La hoja de Ruta también fue divulgada a través de los medios masivos de comunicación.

Piezas gráficas Hoja de Ruta Economía Digital:



Los documentos de resumen ejecutivo de hoja de ruta y guía metodológica fueron diagramados por el diseñador gráfico para mejorar su lectura y comprensión:



Micrositio Agenda Regulatoria



Para la campaña de difusión de la agenda regulatoria 2018 – 2019 se desarrolló un micrositio amigable para los usuarios. Así mismo se diagramó el documento definitivo para mejorar la lectura y consulta, y se elaboró una parrilla de contenidos y piezas para su divulgación en redes sociales.

La Agenda Regulatoria también fue divulgada a través de los medios masivos de comunicación.



Informe de Gestión 2017		Página 58 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

En concordancia con lo dispuesto por Gobierno en Línea, el portal de la CRC continúa con la segmentación de los públicos objetivos, brindando información específica a cada uno de ellos, sin restringir el acceso completo a la información.

Comunicados de Prensa y cápsulas Informativas.

Durante el 2017, la CRC elaboró 29 comunicados de prensa y 12 cápsulas informativas, con el propósito de dar a conocer a los ciudadanos y grupos de interés, los diferentes avances en los temas trabajados por la entidad.

Comunicados:

1. Encuesta de ambiente laboral (GPYW) y desempeño (DANE)
2. Reportes de información
3. Tercer informe de Monitoreo Eliminación de Cláusulas
4. Desconexión de Usuarios Uff Móvil
5. RAN y Mercados Móviles
6. Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones Agenda confirmada
7. Estudios comercio electrónico
8. Inicio bloqueo de celulares no homologados
9. CLT 2017 avance
10. Colombia es ejemplo en la región en avances de Economía Digital
11. Nueva definición Banda Ancha
12. Cierre CLT 2017
13. Aporte del Sector TIC en Colombia es de los más elevados de América Latina
14. Incrementó la cobertura y la penetración del servicio de internet fijo en Colombia.
15. 49,6 millones de celulares fueron registrados en Colombia
16. CRC Rinde Cuentas
17. Taller internacional de Regulación
18. Colombia ya tiene Hoja de Ruta para asumir la Economía Digital
19. El primero de septiembre entra en vigencia el nuevo Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones
20. Disrupción Digital, una discusión multisectorial
21. OCDE, SIC y CRC realizarán taller sobre competencia y regulación en el Sector TIC
22. CRC publica borrador de su Agenda Regulatoria 2018-2019
23. Implementadas todas las medidas tecnológicas para el control del mercado de celulares en Colombia.
24. CRC presentará el nuevo Régimen de Protección a Usuarios en Barrancabermeja
25. CRC presentará el nuevo Régimen de Protección a Usuarios en Cartagena
26. Blackfriday ¡Cuidado! Si va a comprar un celular, que esté homologado
27. Ciberlunes y Blackfriday ¡Cuidado! Si va a comprar un celular que esté homologado
28. Lista la Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia
29. CRC presenta su Agenda Regulatoria 2018-2019

Informe de Gestión 2017		Página 59 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Cápsulas informativas

1. Ajustes Obligación separación contable
2. Mesas Sectoriales Febrero
3. Mesa TIC
4. Facebook Live Homologación
5. Facebook Live Economía Digital
6. Reunión Cámara de representantes
7. Participación Germán bacca OECD
8. Posesión Juna Manuel Wilches
9. CRC lanza su nueva imagen
10. OCDE, SIC y CRC realizarán taller sobre competencia y regulación en el Sector TIC
11. CRC presentará el nuevo Régimen de Protección a Usuarios en Barrancabermeja
12. CRC presentará el nuevo Régimen de Protección a Usuarios en Cartagena

Gestión Internacional

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

Vale la pena destacar que la CRC hizo presencia activa en distintos eventos, entre otros:

- GSMA Mobile World Congress 2017
- Reuniones del CCP.I de a CITEL
- Asamblea Plenaria de Regulatel 2017
- Telecommunications Media Forum and Regional Regulators Forum 2017
- Global Symposium for Regulators 2017
- OECD Committee on Digital Economy Policy meetings
- IGF Regional y Mundial 2017
- Mobile World Congress Americas 2017
- III Foro Ministerial para el Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe (ALC)
- 2017 Transatlantic Week
- La Convención Azul 2017

Con estas participaciones, entre otras, se posicionó a la entidad como un participante dinámico en los temas coyunturales de la industria a nivel internacional y como un regulador referente a nivel internacional.

Un aspecto muy importante a destacar es que la CRC fue escogida, por la GSMA, CAF, ASIET y la UIT, como regulador anfitrión de la quinta edición del Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, el cual se llevó a cabo del 20 al 23 de junio de 2017 en la ciudad de Cartagena de Indias. Vale la pena destacar que este Congreso culminó con éxito, ya que Colombia compartió los avances en políticas y regulación de cara a la Economía Digital.

Informe de Gestión 2017		Página 60 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

El Congreso congregó a más de 500 participantes provenientes de 30 países, entre ellos altos representantes de gobiernos de la región latinoamericana, reguladores de telecomunicaciones, representantes de la industria y reconocidos académicos.

Durante el evento, Colombia se posicionó como ejemplo para los demás países de Latinoamérica, toda vez que ya está definiendo la forma cómo abordará el reto de la Economía Digital. La CRC dio a conocer los avances en materia regulatoria, como el diseño de una hoja de ruta para guiar su actuar en los próximos cinco años y atender estos desafíos.

Adicionalmente, la CRC organizó el 12º Taller Internacional de Regulación, cuyo tema fue la “Disrupción Digital: Un Camino de Crecimiento”. El evento se llevó a cabo en el Centro de Convenciones del Hotel Las Américas, el 22 y 23 de agosto de 2017, en la ciudad de Cartagena de Indias.

Se debatieron temas como: retos regulatorios de la innovación disruptiva; transformación y retos de la economía digital; el camino hacia la transformación digital, de empresas analógicas a empresas digitales, desafíos del uso de Inteligencia Artificial y machine learning en la economía digital; papel del Estado en el desarrollo y adopción de tecnologías cognitivas, al igual que temáticas sobre seguridad digital, blockchain y sector financiero.

Por otro lado, la CRC realizó diferentes actividades continuas relacionadas con el proceso de adhesión de Colombia a la OECD y la asistencia como participante al Committee on Digital Economy Policy (CDEP).

La CRC coordina con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio, las diferentes actividades solicitadas por la OCDE, con el fin de que el intercambio de información se realice de manera más expedita.

Así mismo, la CRC participó en el CDEP y contribuyó en las diferentes reuniones y actividades que este Comité y sus Working Parties (Working Party on the Measurement and Analysis of the Digital Economy (WPMAD), Working Parties on Communication Infrastructures and Services Policy (WPCISP), Working Party on Security and Privacy in the Digital Economy (WPSPDE)) organizaron a lo largo del año.

Así mismo, la CRC participó en las actividades de REGULATEL, Foro que tiene como propósito impulsar la cooperación eficiente, proporcionar un marco de análisis e intercambio de información y experiencias y promover el crecimiento y desarrollo en América Latina, a partir de debates de mercado y regulatorios de las telecomunicaciones. Sus objetivos están encaminados a intercambiar experiencias sobre el marco regulatorio en materia de redes, servicios y mercados de telecomunicaciones, contribuir a la armonización regulatoria en la región y llevar posiciones conjuntas a foros internacionales.

Asesoría al Congreso de la República

La CRC realiza seguimiento a la actividad legislativa relacionada con el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y adelantar una asesoría en los temas relacionados con las funciones de la CRC, que tengan incidencia en la gestión legislativa como debates, citaciones, audiencias públicas,

Informe de Gestión 2017		Página 61 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

debates de control político y discusiones sobre iniciativas legislativas relacionadas con la industria de la TIC y en general en los temas que resulten de interés de la CRC.

En el año 2017 se atendieron cuatro cuestionarios adjuntos de proposiciones a debates de control político, aprobadas por las Comisiones Sextas de Senado y Cámara, sobre temáticas como, el regulador convergente, concentración del mercado de telecomunicaciones, proyectos de regulación en desarrollo, medidas de la CRC para promover la inversión, medidas tarifarias de las Resoluciones 5107 y 5108, hoja de ruta postal y balance sobre la Ley Postal.

Cinco Solicitudes de información de Congresistas sobre, hurto de celulares y el proceso de homologación, prestación de servicios móviles en Guainía, índices de portabilidad para servicios móviles, medidas de la CRC para pagos de servicios diferenciados a operadores, consumo de datos de internet fijo y telefonía móvil y mediciones de servicios de telecomunicaciones y quejas asociados a los mismos.

Las Comisiones Sextas de Cámara y Senado solicitaron a la CRC, comentarios a dos Proyectos de Ley, el 124/17 C, "Por medio de la cual se adicionan funciones a las Comisiones de Regulación y se dictan otras disposiciones" y el 117 /16 S "Por la cual se crean instrumentos para proteger a los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles".

Además, se le hizo seguimiento en el Congreso, a treinta y dos proyectos de ley, cuyos epígrafes o su contenido, tienen relación con el Sector TIC, dos de los cuales se convirtieron en leyes de la República, ocho se les dio primer debate, cuatro segundos debates, tres terceros debates y trece están pendiente de rendir primer debate.

6. Reglamentos y Manuales

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	268	17 de agosto de 2017
Establecimiento de los Grupos de trabajo permanentes de la CRC	Establece y organiza los grupos internos de trabajo, con carácter permanente, en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones.	Resolución Interna	059	16 de febrero de 2017
Plan institucional de capacitación	Por medio de la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución Interna	084	23 de marzo de 2017

Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Por la cual se modifica la Resolución 281 de 2017, y se dictan otras disposiciones	Resolución Interna	429	28 de diciembre de 2017
Sistema Anual de Incentivos	Por medio de la cual se establece el Sistema Anual de Estímulos – Programas de Bienestar Social e Incentivos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución Interna	085	23 de marzo de 2017
Comité de Coordinación de Control Interno	Por medio de la cual se modifica el Comité de Coordinación de control Interno de la Comisión de Regulación de comunicaciones	Resolución Interna	430	28 de diciembre de 2017
Reglamento Interno de Recaudo de Cartera	Por la cual se modifica la Resolución 348 de 2010, que expide el reglamento interno de recaudo de cartera de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución Interna	169	18 de mayo de 2016
Comité de Cartera	Por la cual se crea el Comité de Cartera de la Comisión de Regulación de Comunicaciones	Resolución Interna	418	21 de diciembre de 2017
Comité de Convivencia Laboral	Por el cual se conforma el comité de convivencia laboral de la CRC	Resolución Interna	344	10 de noviembre de 2017
Comité COPASST	Por la cual se ajusta la conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST de la CRC	Resolución Interna	390	11 de diciembre de 2017
Sistema de Evaluación de Desempeño de la CRC.	Por medio de la cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación de Desempeño Laboral de los empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba.	Resolución Interna	387	20 de diciembre de 2016
Manual Sistema Integral de Gestión	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema Integral de Gestión de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 en su versión 2015.	Documento del Sistema Integral de Gestión	Versión 28	15 de noviembre de 2017
Manual de Procedimientos	Recopila los procedimientos que se deben seguir para realizar las actividades previstas de tal manera que sean desarrolladas, minimizando la posibilidad de errores al unificar los criterios y la forma de ejecutar dentro de los procesos de la CRC.	Documento del Sistema Integral de Gestión	Versión 0	28 de marzo de 2014
Manual de Administración de Riesgos	Con el manual de administración del riesgo, la CRC busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, así como contar con una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de los diferentes riesgos identificados en la entidad, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema Integral de Gestión	Versión 2	30 de marzo de 2017

Manual de Contratación	Este manual se convierte en una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia del proceso de contratación, y el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad entre otros, así como del deber de selección objetiva y los demás propios de la función administrativa, ya que junto con las instrucciones de trabajo, se implementan los procedimientos a seguir dentro del proceso de contratación de la Entidad, definiendo con detalle las acciones a ser adelantadas por todos los responsables del proceso, obteniendo con ello claridad y uniformidad en el mismo.	Documento del Proceso de Contratación	Revisión 2	22 de junio de 2016
Manual de Supervisión de los contratos estatales suscritos por la Comisión	Describe las condiciones de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión de los contratos celebrados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.	Documento del Proceso de Contratación	Versión 3	24 de marzo de 2017
Reglamento Interno de la CRC. (Estatutos)	Por la cual se modifican los artículos 5, 6, 8, 11 y 15 de la Resolución CRC 2242 de 2009 y los artículos 1 y 2 de la Resolución 3002 de 2011.	Resolución	4840	30 de diciembre de 2015
Manual de uso de Imagen de marca	El manual de Uso tiene como finalidad el correcto uso de la marca de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Documento del Sistema Integral de Gestión	Versión 7	01 de septiembre de 2017
Manual OnBASE	Manual usuario cliente unity	Documento del Proveedor	Versión 1	1 de octubre de 2017
Manual OnBASE	Manual usuario dashboard (reportes)	Documento del Proveedor	Versión 1	1 de noviembre de 2017
Manual OnBASE	Manual usuario firma digital	Documento del Proveedor	Versión 3	1 de diciembre de 2017
Manual OnBASE	Manual extracción de archivos	Documento del Proveedor	Versión 1	1 de noviembre de 2017
Manual OnBASE	Manual técnico y documentación	Documento del Proveedor	Versión 1	1 de noviembre de 2017
Manual OnBASE	Manual cliente	Documento del Proveedor	Versión 4	1 diciembre de 2014
Reglamento de Higiene y seguridad Industrial	Documento que establece la normas y condiciones a cumplir en la Comisión de Regulación de Comunicaciones frente al tema de Higiene y Seguridad Industrial, de acuerdo con lo establecido en la norma del SST.	Correo electrónico - Coordinador Planeación	Versión 2	22 de noviembre de 2016
Manual para la política de Seguridad de la Información	Documento que presenta la política de seguridad de la información de la CRC como la directriz general para orientar	Documento del Sistema	Versión 3	21 de diciembre de 2016

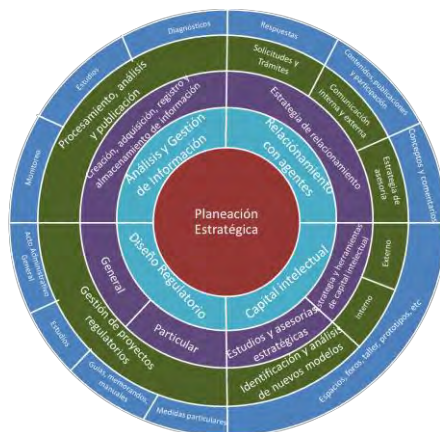
	todas las decisiones alrededor del tratamiento de los riesgos generados por la afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad.	Integral de Gestión		
Manual para guiar el tratamiento del acceso y la reserva de información pública	guiar el procedimiento legal que los funcionarios de la CRC deben seguir para efectos de salvaguardar el derecho constitucional de acceso a la información pública, sin que exista una vulneración de derechos particulares o de intereses públicos.	Documento del Sistema Integral de Gestión	Versión 3	25 de noviembre de 2014
Manual de Usuario de Herramienta de Gestión	Define las indicaciones para el ingreso de los usuarios a los diferentes módulos que hacen parte de la Herramienta	Documento del Proveedor	N/A	01 de diciembre 2014
Manual de prevención de daño antijurídico	plasmear la política de prevención del daño antijurídico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual, por conducto de su Comité de Conciliación decidido adoptar un esquema que propende por el establecimiento de herramientas en la organización y al interior de los procesos de la Entidad para mitigar los riesgos de generación del daño antijurídico.	Documento del Sistema Integral de Gestión	Versión 2	16 de julio de 2016

Tabla 6. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2017

7. Gestión transversal de la CRC

7.1. Gestión Organizacional

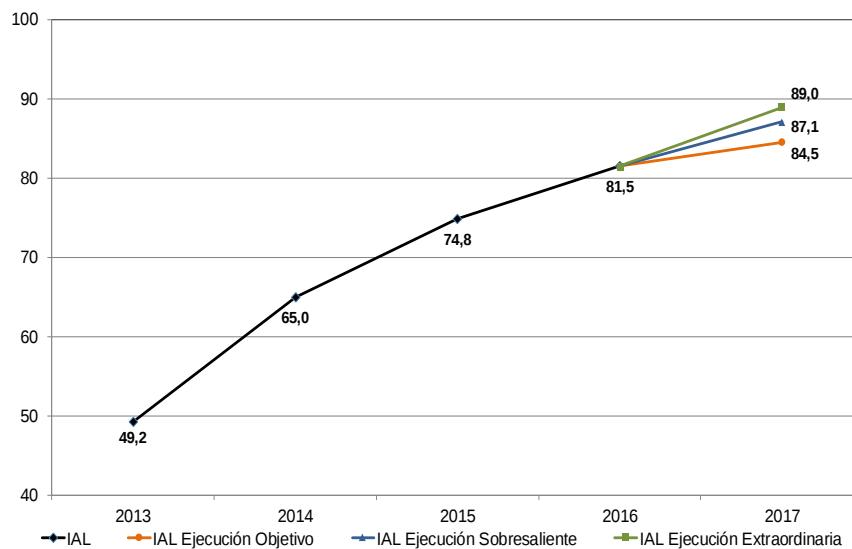
En el mes de febrero de 2017, la CRC implementó su nueva arquitectura organizacional, diseñada con el propósito de enfrentar con eficiencia, eficacia y efectividad, los nuevos retos regulatorios. Es así como durante el año la CRC trabajó en la Gestión del Cambio generado dicha implementación, a través de talleres de socialización, jornadas de inducción y reinducción y capacitaciones sobre los nuevos Grupos Internos de Trabajo.



Gráfica 9. Mandala de la CRC

7.2. Clima y Cultura Organizacional

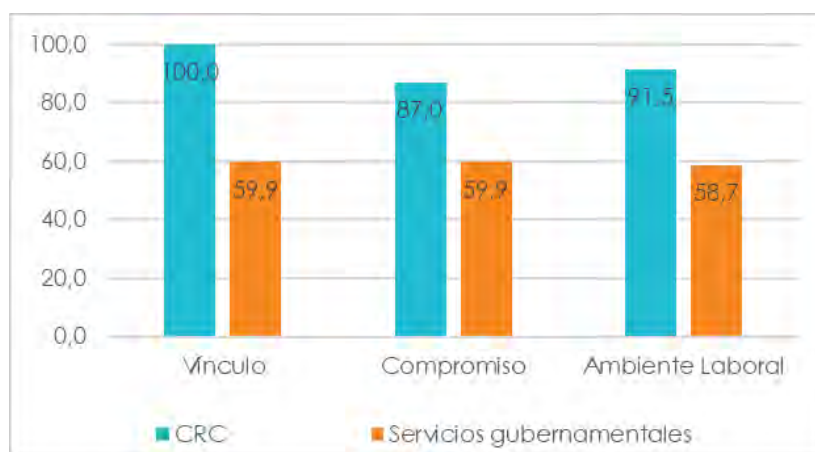
Dando continuidad a las mediciones realizadas desde el 2013 bajo la metodología “Great Place to Work”, durante el año 2017 se procedió con la medición respectiva cuyos resultados fueron satisfactorios, obteniendo una calificación de 91.5. Esta medición permitió a la CRC compararse frente a entidades gubernamentales, que también aplican esta metodología para su medición de clima y cultura. Este resultado refleja un trabajo acertado de fortalecimiento, orientado al cierre de brechas presentadas en mediciones anteriores. Muestra de ello, a continuación se presentan los puntajes obtenidos en las mediciones anteriores y en la de 2017:



Gráfica 10. Índice de Ambiente Laboral y Objetivo 2013-2016

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Muy alta	Excelente	Favorable
Respeto	Muy alta	Muy alta	Estable
Imparcialidad	Alta	Alta	Estable
Camaradería	Muy alta	Alta	Desfavorable
Orgullo	Media (+)	Alta	Favorable
Apreciación general	Alta	Alta	Estable
Índice del Ambiente Laboral	88,9	91,5	Favorable
Valoración	Sobresaliente	Muy Sobresaliente	

Gráfica 11. Índice del Ambiente laboral 2017



Gráfica 12. Resultados Medición por Componente frente al sector

Igualmente, en la medición de "Riesgo Psicosocial" correspondiente al 2017, los resultados reflejaron un nivel bajo:

Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
----------------------------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

Tabla 7. Escala de valoración Riesgo Psicosocial

CONSTRUCTO	Dimensiones	TOTALES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del Trabajo	8,7
	Relaciones familiares	0,0
	Comunicación y relaciones interpersonales	3,8
	Situación económica del grupo familiar	0,0
	Características de la vivienda y su entorno	0,5
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	4,6
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,3
	Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral	14,4

Tabla 8. Resultados Riesgo Psicosocial 2017

Estos resultados demuestran que para cada una de las dimensiones establecidas en la medición, la CRC se encuentra en “Sin riesgo o riesgo despreciable” (en 3 dimensiones), y en “Riesgo Bajo” (5 dimensiones). Lo anterior refleja los avances realizados por la entidad, particularmente en temas de seguridad y salud en el trabajo, orientado hacia el mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores de la CRC.

7.3. Planta de Personal

La planta de personal de la CRC fue establecida mediante el Decreto 90 de 2010, que junto con el Decreto 89 de 2010, fueron el resultado de un proceso de reestructuración administrativa adelantado con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009. Así mismo, con la expedición de las leyes 1369 de 2009 y 1507 de 2012, que asignaron funciones regulatorias a la CRC frente al Sector Postal y el Sector de Televisión, la entidad realizó las gestiones pertinentes para ampliar su planta de personal, y de esta forma asumir adecuadamente dichas responsabilidades, lo cual culminó con la expedición del Decreto 1770 de 2013, de ampliación de la planta de personal de la CRC en 15 cargos.

La planta actual de la Entidad se relaciona a continuación, la cual a diciembre 31 de 2017 se encontraba provista de la siguiente manera:

Informe de Gestión 2017		Página 68 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

CARGOS	PLANTA DTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013	PLANTA PROVISTA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017
Denominación y Nivel	No. Cargos	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3	3
NIVEL ASESOR	31	29
NIVEL PROFESIONAL	36	36
NIVEL TÉCNICO	4	4
NIVEL ASISTENCIAL	7	7
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	81	79

Tabla 9. Planta de personal de la CRC

7.4. Sistema Integral de Gestión

En cuanto al Sistema Integral de Gestión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desde el año 2003 se encuentra certificada en todos sus procesos bajo la Norma NTC ISO 9001 actualmente versión 2015, y desde el año 2008 bajo la norma NTCGP 1000 actualmente versión 2009, lo que demuestra que cumple con los requisitos de un Sistema de Gestión, tal como lo exige la Ley. Este compromiso ha sido confirmado año tras año, con el mantenimiento de las certificaciones en las normas antes mencionadas.



GP 049-1



SC-1390-1

Gráfica 12. Certificaciones de calidad de la CRC

7.5. Política Cero Papel

De acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Entidad continuó con el Plan de Eficiencia Administrativa. El objetivo de esta política fue reducir a 2014, en al menos 30% el consumo de papel en la Entidad, con respecto a una línea base definida por el consumo de papel del año 2011. La meta planteada fue cumplida en el año 2013, y a partir de la fecha se han continuado desarrollando actividades tendientes a minimizar el consumo del papel, volviéndose parte de la cultura organizacional de la Entidad.

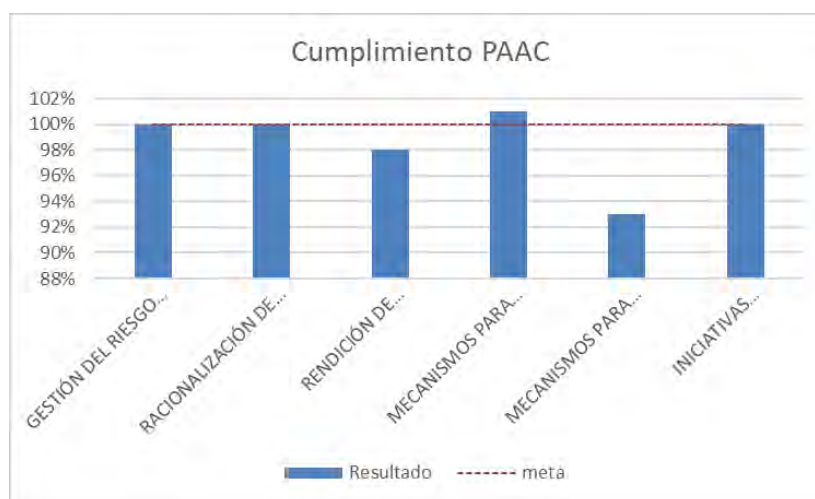
7.6. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La CRC formuló para el 2017 el plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el cual estaba conformado por 6 componentes, 21 subcomponentes y 34 actividades. Durante el 2017, la Coordinación de Control Interno de la CRC realizó 3 seguimientos al desarrollo del plan, y fueron publicados en la página web de la CRC.

El cumplimiento del plan, con corte a 31 de diciembre de 2017 se detalla a continuación:

COMPONENTE	META	RESULTADO
Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	100%	100%
Racionalización de trámites.	100%	100%
Rendición de cuentas.	100%	98%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.		
Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	100%	101%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	100%	93%
Iniciativas adicionales.	100%	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO	100%	98%

Tabla 10. Cumplimiento por componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano



Gráfica 13. Cumplimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

7.7. Situación de los Recursos

Recursos Financieros:

Corte a 31 de diciembre 2017 (\$ Pesos)			
Activo total	\$36.923.896.031	Ingresos Operacionales	\$26.857.770.760
Corriente	\$26.566.870.997	Otros Ingresos	\$ 928.053.202
No corriente	\$10.357.025.034	Gastos Operacionales	\$27.046.612.100
Pasivo total	\$ 2.277.195.197	Otros gastos	\$ 6.729.635
Corriente	\$2.277.195.197	Excedente – Déficit operacional	\$ (188.841.340)
No corriente	\$ 0		\$ 0
Patrimonio	\$34.146.700.834	Excedente ejercicio	\$ 732.482.227

Tabla 11. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2017

Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 31 de diciembre de 2017, se llevó a cabo el inventario físico de los Bienes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, visitando cada uno de los puestos de trabajo. Igualmente se realizó el inventario a las salas de juntas que tiene la CRC, se verificó y ajustó el inventario asignado a cada uno de los funcionarios, haciendo entrega del inventario final correspondiente.

Monto total del inventario: \$ **9.131.627.355,56**

Discriminación de los activos:

PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC	
EDIFICACIONES	
Sede CRC Edificio Link 7-60	7.306.402.241,00
REDES, LÍNEAS Y CABLES	
Redes y Cables	27.762.120,50
MAQUINARIA Y EQUIPO	
Maquinaria Industrial	5.091.581,34
Herramienta y Accesorios	1.598.733,15
MUEBLES ENSERES Y EQUIPO	
Muebles y Enseres	410.704.619,82
Equipo Y Maquinaria de Oficina	17.250.525,00
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO	
Equipo de Comunicación	476.527.256,23
Equipo de Computo	684.268.427,19
EQUIPO DE TRANSPORTE	
Terrestre	180.000.000,00

EQUIPO DE COMEDOR	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	22.021.851,33
TOTAL ACTIVOS DICIEMBRE 31 2017	9.131.627.355,56

Tabla 12. Propiedad, planta y equipo a 31 de diciembre de 2017

Nombre del responsable	Costo Adquisición
ALMACEN CRC	45.368.620,80
SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	96.647.999,99
SALA DE JUNTAS PISO 10 (RESPONSABLE CLAUDIA PRADA)	69.985.337,99
CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	470.953.553,01
EQUIPOS DE COMPUTO - RESPONSABLE SANDRA SALAZAR	8.582.600,00
OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	3.147.097,00
EQUIPOS EN BODEGA (RESPONSABLE JONNATHAN DAVID GONZALEZ)	87.688.603,76
SALA DE JUNTAS PISO 10-2 (RESPONSABLE CLAUDIA PRADA)	6.217.140,49
PLANTA FÍSICA (RESPONSABLE YAQUELINE GIL)	19.201.206,70
NICOLAS ALMEYDA OROZCO	5.508.824,16
MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	5.766.858,44
JUAN PABLO GARCIA JIMENEZ	9.010.931,69
MAYERLY NIÑO	33.419.412,17
LINA MARIA QUEVEDO ROJAS	3.856.921,44
CAMILO ANDRES ACOSTA CORREDOR	4.448.716,36
CAMILO ALEJANDRO PARRA LATORRE	3.634.554,15
OSCAR IVAN AGUDELO MORA	3.897.471,42
WENDRY JOHANNA PUENTES TOBAR	4.191.339,16
MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	7.401.421,01
SINDY CATERINE VERA OCHOA	4.175.582,44
LINA MARCELA ARDILA ORTIZ	3.925.988,64
ALEX FELIPE SARMIENTO HENRIQUEZ	6.148.281,26
MARIA MONICA ESCALLON HERRERA	4.363.771,15
LAURA CRISTINA MARTINEZ NOVA	4.172.597,16
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA	37.259.985,69

DIEGO GERMAN CORREA SALGADO	4.114.503,16
BRAYAN MORALES SARMIENTO	17.108.939,95
RAFAEL STEVEN CUERVO SANCHEZ	6.018.943,98
MELBA ROCIO QUINCHE PARRADO	4.883.846,16
JUAN PABLO OSORIO MARIN	5.225.945,46
JHAN CAMILO PULIDO RODRIGUEZ	4.520.008,44
NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	12.267.529,53
FAUSTO HEREDIA	3.228.852,44
JONNATHAN DAVID GONZALEZ CAMPOS	82.464.644,42
ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	4.271.222,37
CARLOS HUMBERTO RUIZ GUZMAN	4.407.888,02
WILSON ARNULFO BELTRAN RIVERA	6.229.936,25
FELIX HERNANDO VARGAS PINTO	45.086.004,47
OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	6.379.057,17
CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	5.108.334,16
MARIA DEL SOCORRO MARTINEZ PINTO	4.684.134,51
DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	6.354.584,56
SULLY TATIANA MORENO ILLERA	5.275.033,98
YAQUELINE GIL	4.683.638,17
ROSALBA CASTAÑEDA MORENO	11.572.125,96
VIVIANA ROCIO VANEGAS BARRERA	4.392.753,00
LEIDY DIANA ROJAS GARZON	4.127.130,00
DIANA GISSELA WILCHES TORRES	8.757.187,31
ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	12.813.551,99
ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	34.987.654,06
ALBA YAMILE MATEUS PARRA	3.929.955,71
DORIS CORREDOR BELLO	20.698.066,73
ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	5.564.398,10
FLOR ESPERANZA CRUZ MENDEZ	15.742.485,58
CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	4.544.137,48
NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	4.675.818,18
CARMEN ROCIO BARRETO ROZO	10.861.489,28
CLAUDIA MARCELA PRADA ARDILA	16.786.993,75
MARTHA NELLY VALENZUELA PENAGOS	4.307.450,10

LUCERO CASTELLANOS CARDOZO	8.847.344,79
SANDRA ISABEL SALAZAR ACOSTA	5.169.915,35
DIANA PAOLA MORALES MORA	6.345.213,30
ZULMA XIMENA WALTEROS AVILA	8.318.880,50
NIDIA MARLENY DELGADO QUITIAN	4.135.156,43
LINA MARIA DUQUE	8.857.094,55
CAROLINA GONZALEZ	2.548.161,44
LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	24.552.551,99
ANGELICA MARIA PERDOMO SANCHEZ	4.366.284,16
JAZMIN GONZÁLEZ	27.943.577,49
ANA MARIA CELY SANCHEZ	4.419.237,16
MARISOL GUERRERO LEON	4.809.419,36
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	11.631.099,86
ANA GISELLE USTATE BERMUDEZ	4.524.580,44
SANDRA PATRICIA VILLABONA DUQUE	4.455.854,44
NATALIA QUEVEDO GONZALEZ	5.202.708,44
JUAN MANUEL HERNANDEZ GARCIA	4.358.168,99
ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	4.300.788,08
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO	5.818.364,56
RODULFO BECERRA CAMARGO	45.000.000,00
LUIS FELIPE GONZALEZ JIMENEZ	45.000.000,00
DICK DARÍO DÍAZ MELÉNDEZ	5.398.277,13
HUGO HERNAN ROMERO GARZON	4.422.330,44
ANDRES MAURICIO CARO CORTES	4.355.909,44
GUILLERMO VELASQUEZ IBAÑEZ	4.306.088,44
WILSON GARZON BARRERA	1.865.290,15
JOHN JAIRO TEJEDA URCUQUI	4.533.155,46
JUAN MANUEL WILCHES DURAN	37.032.981,87
MARVIN HERNAN GUTIERREZ GONZALEZ	45.000.000,00
ALEXANDER CORREA OSPINA	5.411.877,80
OSCAR JAVIER GARCIA ROMERO	4.408.349,61
JUAN PABLO HERNANDEZ MARCENARO	6.176.382,73
JUAN SEBASTIAN HENAO PARRA	4.091.096,46
ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	6.655.508,94

ALEJANDRO DELGADO MORENO	3.994.163,44
EDWIN JAIR QUINTERO RODRIGUEZ	5.271.273,68
CABRERA FABIAN ANDRES	3.571.334,44
CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTELA	5.228.713,16
CAMILO ALBERTO JIMENEZ SANTOFIMIO	5.123.611,09
CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	6.997.477,07
JUAN PABLO VASQUEZ FONSECA	5.261.289,44
ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	4.473.507,16
ERIK ANDRES BARBOSA PARRA	1.668.637,72
CARLOS ANDRES CASTELLANOS RUBIO	4.919.655,44
JOHN WERNER MEISTERL REYES	4.721.240,10
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	7.306.402.241,00
GERMAN ENRIQUE BACCA MEDINA	33.652.881,76
LESMES PATIÑO JAVIER ALFONSO	10.018.471,31
HUMBERTO PRADA NIÑO	6.255.788,44
MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	4.756.360,00
Total Reporte:	9.131.627.355,56

Tabla 13. Resumen de inventarios a 31 de diciembre de 2017

7.8. Ejecución Presupuestal

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

Presupuesto 2017

Para la vigencia 2017, mediante el Decreto 2170 de 2016, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público le aprobó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$29.273.363.584, incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera: Gastos de Personal \$10.774.635.287; Gastos Generales \$1.114.847.553; Transferencias \$615.880.744, y Gastos de Inversión \$16.768.000.000.

Es de anotar que el presupuesto inicial, fue afectado por la reducción aprobada mediante el Decreto 2118 del 15 de diciembre de 2017 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reduciendo

los gastos de funcionamiento en la suma de \$352.000.000 (transferencias), y los gastos de inversión en \$410.000.000.

Así las cosas, el presupuesto definitivo de la vigencia 2017 fue:

Rubro	Presupuesto
Gastos de Personal	\$10.774.635.287
Gastos Generales	\$1.114.847.553
Transferencias	\$263.880.744
Inversión	\$16.358.000.000
Total	\$28.511.363.584

Tabla 14. Presupuesto definitivo 2017

Ejecución al 31 de diciembre de 2017

Al 31 de diciembre de 2017, la apropiación definitiva de los gastos de funcionamiento fue de \$12.153.363.584 registrando una ejecución comprometida de \$11.667.413.885 equivalente al 96%; por otro lado, los gastos de inversión correspondieron a \$16.358.00.000 con una ejecución comprometida de \$15.943.630.781 equivalente al 97%. El total de ejecución de gastos de la vigencia fue de \$27.611.044.666, correspondiente al 97%.

Vigencia 2017	Decreto 2170 de 2016	Apropiación definitiva *	Ejecución al 31 diciembre 2017	% Ejecución
FUNCIONAMIENTO	12.505.363.584	12.153.363.584	11.667.413.885	96 %
Gastos de Personal	10.774.635.287	10.999.832.287	10.573.333.263	96 %
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	10.105.718.449	10.883.937.606	10.563.433.263	97%
Servicios personales indirectos	115.894.681	115.894.681	9.900.000	9%
Otros gastos personales - Previo concepto DGPPN	553.022.157	0	0	0%
Gastos Generales	1.114.847.553	1.114.847.553	1.055.702.218	95 %
Impuestos y multas	45.866.086	46.866.086	46.083.000	98%
Adquisición de bienes y servicios	1.068.981.467	1.067.981.467	1.009.619.218	95%
Transferencias	615.880.744	38.683.744	38.378.404	99 %
Cuota de auditaje	615.880.744	38.683.744	38.378.404	99%
INVERSIÓN	16.768.000.000	16.358.000.000	15.943.630.781	97 %
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los	13.081.000.000	12.941.000.000	12.802.792.231	99%

servicios de telecomunicaciones región
nacional.

Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	3.687.000.000	3.417.000.000	3.140.838.550	92%
TOTALES	29.273.363.584	28.511.363.584	27.611.044.666	97 %

* Reducción presupuesto Decreto 2118 de 2017

Tabla 15. Ejecución Presupuestal a 31 de diciembre de 2017

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto y dando continuidad a las actividades permanentes de la CRC, se gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigencias futuras para Gastos de Inversión siendo autorizadas por un valor de \$66.267.250, de las cuales fueron comprometidas la suma de \$8.540.749.

Ejecución de Ingresos 2017: Obtención recursos presupuestales 2017

Mediante la Resolución 5067 del 21 de diciembre de 2016, la CRC fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2017 en el 0.1%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación.

El presupuesto aprobado a la CRC para la vigencia 2017, inicialmente fue de \$29.273.363.584, el cual fue reducido mediante el Decreto 2088 de 2016 en la suma de \$766.000.000 dando un presupuesto final de \$28.511.363.584.

El recaudo de contribución al 31 diciembre de 2016 fue de \$27.777.636.092, lo cual representó un 97% respecto al presupuesto aprobado para la vigencia 2017, teniendo en cuenta la reducción realizada. Adicionalmente, por intereses y sanciones se recaudó la suma de \$1.109.158.588.

Gestión de Fiscalización

Dentro del proceso de fiscalización adelantado durante la vigencia 2017 se adelantaron las siguientes gestiones:

- Se enviaron 14 emplazamientos para corregir, de los cuales 9 operadores aceptaron los argumentos planteados corrigiendo la declaración de contribución.
- Se profirieron 5 requerimientos especiales, de los cuales 3 operadores aceptaron los argumentos y corrigieron la declaración de contribución.
- Se profirieron 19 liquidaciones oficiales de revisión, de las cuales 8 operadores aceptaron los valores en discusión corrigiendo las declaraciones y pagando los mayores valores, 5 quedaron en firme y se enviaron a cobro coactivo, de igual forma 5 operadores presentaron recurso de reconsideración.

- Se profirieron 7 resoluciones de corrección aritmética por liquidar mal las sanciones en las declaraciones.
- Se realizaron 14 autos de archivo de procesos de fiscalización
- Se dio respuesta a un (1) recurso de reconsideración de la vigencia 2013 a Une Epm Telecomunicaciones, como resultado de estos actos administrativos el operador realizó pago el 18 de agosto de 2017 por la suma de \$225.860.000.

De igual manera durante el año 2017 se realizaron visitas de inspección tributaria a los operadores Telesentinel de Antioquia y Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Popayán Emtel, Génesis Data y Comunicaciones Dime.

Gestión de Omisos

La CRC realizó acciones de cobro persuasivo para declarar la Contribución con los operadores registrados en MinTIC, es así que durante el año 2017 se enviaron 702 oficios persuasivos, lo que ha permitido obtener mayores recaudos con relación al año anterior. Como resultado de esta gestión 185 operadores se registraron y pagaron la contribución a la CRC. Los demás se encuentran en verificación para determinar si efectivamente no se encuentran obligados o si no han generado ingresos.

Se profirieron 61 Emplazamientos para declarar a 31 operadores, producto de esta gestión se recaudó un total de \$533.659.215 por los conceptos de contribución, intereses y sanción por extemporaneidad.

Se enviaron 21 cartas de responsabilidad subsidiaria a los representantes legales de los operadores omisos.

Gestión de Cartera

De la gestión realizada a la cartera causada de las vigencias 2011 a 2017 se enviaron 250 cartas de cobros persuasivos, los cuales generaron un recaudo por contribución, intereses y sanción por valor de \$409.851.552.

Se profirieron 15 Resoluciones de Apertura de cobro coactivo producto de esta pagaron 3 operadores.

Se profirieron 12 mandamientos de pagos de los cuales 2 operadores pagaron antes de embargo.

Se profirieron 8 resoluciones de Embargo

Se enviaron 60 cartas a banco para embargar los productos financieros de contenido crediticio que se encuentren a nombre de los operadores en cobro coactivo, producto de estas cartas recibimos títulos judiciales por valor de \$187.052.767 los cuales se aplicaron así:

1. Grupo transtel \$172.304.568
2. Corporación Politécnica Nacional \$12.339.337
3. TyC Global \$2.089.869
4. Xiriux Ltda \$ 318.993

Se enviaron 14 cartas a instrumentos públicos y secretaria de movilidad, producto de estas al operador Net&com Ltda se le realizó embargo de dos motocicletas inscritas en la oficina de tránsito de Riosucio – Caldas.

Informe de Gestión 2017		Página 78 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Avances y resultados de la directiva 01 de 2016 – Plan de austeridad en el Gasto

De acuerdo con lo establecido en la directiva Presidencial 01 de 2016, el Decreto 2170 de 2016 y la Ley 1815 de 2016, la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos, cuyo resultado consolidado fue un ahorro general del 13% respecto a los valores ejecutados en el 2016, de acuerdo con el siguiente detalle:

Detalle de conceptos contemplados en el Plan de Austeridad 2017 - funcionamiento	Valor ejecutado en 2016	Valor ejecutado en 2017	Diferencia	Variación
Comunicaciones: campañas, eventos, publicaciones y elementos de divulgación	0	0	0	0%
Gastos de viaje y viáticos	0	1.900.892	1.900.892	0%
Gastos de vehículos y combustibles	24.013.112	32.419.562	8.406.450	35%
Gastos de papelería	4.778.502	3.273.829	-1.504.673	-31%
Gastos de telefonía	73.278.978	53.549.651	-19.729.327	-27%
Servicios públicos	39.730.905	40.247.688	516.783	1%
Esquemas de seguridad	0	0	0	0%
Suscripciones a revistas y periódicos	2.700.000	7.335.000	4.635.000	172%
Compensación vacaciones	80.120.958	82.081.123	1.960.165	2%
Horas extras	27.770.650	29.572.591	1.801.941	6%
Servicios personales	46.040.000	9.900.000	-36.140.000	-78%
TOTAL	298.433.105	260.280.336	-38.152.769	-13%

Tabla 16. Resumen de Austeridad en el Gasto

7.9. Contratación

En la siguiente tabla se detalla el consolidado de los contratos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 por modalidad de contratación. Proceso que ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en cumplimiento de las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NÚMERO DE CONTRATOS	VALOR TOTAL SEGÚN MODALIDAD
Acuerdos marco	15	\$1.322.240.643

Concurso de méritos	3	\$3.404.823.317
Contratación directa	67	\$8.824.769.721
Licitación pública	1	\$381.276.000
Mínima cuantía	23	\$271.425.615
Selección abreviada de menor cuantía	2	\$338.343.700
Selección abreviada -subasta inversa	0	\$0
TOTAL	111	\$ 14.542.878.996

Tabla 17. Indicadores de Eficiencia del proceso de contratación 2017

7.10. Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados

La Gestión realizada durante el 2017, referente a este proceso se resume a continuación:

Sesión de Comisión

La Sesión de Comisión de la CRC está conformada por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los tres Comisionados de la CRC y el Director del Departamento Nacional de Planeación o el Subdirector como Delegado. Actúa como secretario de la reunión, la Coordinadora Ejecutiva de la CRC, se reúne una vez al mes de manera ordinaria, y extraordinarias o virtuales que estimen necesarias, con el fin de atender las funciones que le han sido asignadas a la CRC de conformidad a lo señalado en la Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009 y la Ley 1507 de 2012.

Durante el año 2017, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 16 oportunidades, 1 de ellas de manera extraordinaria y 5 de ellas de forma virtual. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 42 resoluciones, de la siguiente manera:

Trimestre	Resoluciones particulares	Resoluciones generales
I	3	3
II	9	5
III	5	6
IV	5	6

Tabla 18. Resoluciones aprobadas en la Sesión de Comisión 2017

Comité de Comisionados

El Comité de Comisionados está conformado por tres Comisionados designados por el Presidente de la República, el Coordinador Ejecutivo de la CRC, quién actúa como secretario de las reuniones, las cuales

se llevan a cabo una vez a la semana con el fin de dirigir, orientar y controlar el desarrollo de todas las actividades orientadas a lograr los objetivos de la Comisión y desarrollar las funciones y facultades otorgadas por la Ley.

Indicador del proceso

- Eficiencia en la planeación y organización del Comité de Comisionados:

El objetivo es medir el tiempo que transcurre entre la aprobación de los documentos por el Comité de Comisionados y la radicación de salida de estos. El tiempo es medido en días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su aprobación.

Periodo	Días Hábiles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
1°	15	10	1.5
2°	14	7	2
3°	69	15	4.6
4°	38	13	2.9

Tabla 19. Eficiencia en Comité de Comisionados 2017

7.11. Tecnologías y Sistemas de Información

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene como función gestionar eficaz y eficientemente los sistemas de información de la CRC, para satisfacer los requerimientos de los clientes y cuenta con el proyecto de inversión denominado "Actualización de Servicios, Procesos y Recursos de Tecnología de Información y Comunicaciones" cuyo objetivo principal es dotar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones de los servicios, procesos y recursos de TIC que la Entidad requiere para garantizar la disponibilidad, actualización y efectividad de recursos físicos y herramientas tecnológicas que permitan el cumplimiento de las funciones regulatorias de la misma; de tal manera que permita asegurar el aprovisionamiento de los servicios, aplicaciones y recursos de tecnología informática para los usuarios internos y externos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, encaminados a cumplir con la misión y los lineamientos del plan estratégico de la Entidad, y así afianzar la participación en la era digital de la sociedad de la información.

Este proyecto de inversión está enfocado en: a) Brindar soporte y poner en marcha los nuevos desarrollos y ajustes a los módulos CRC del sistema de información unificado del sector de telecomunicaciones (SIUST) y/o sistema de información integral (SII), implementando nuevas funcionalidades en los módulos que requiere la CRC en el SIUST y en Colombia TIC y generando estándares, reglas y políticas para el manejo de la información y b) Administrar eficientemente y fortalecer los sistemas de apoyo y la infraestructura tecnológica de la CRC.

Estrategia de Gobierno en Línea

En 2017 la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la estrategia de gobierno en línea en la Entidad, en sus diferentes componentes así:

TIC para Gobierno Abierto: Se realizó la elaboración de los documentos de verificación y caracterización de los procesos de publicación, levantamiento de información e instrumentos en cumplimiento de los lineamientos de acceso a la información pública. Adicionalmente se fortaleció la habilitación de canales electrónicos, y se realizaron ejercicios de divulgación de resultados de la entidad fortaleciendo la información de rendición de cuentas. Para el tema de datos abiertos se realiza la actualización de dos conjuntos de datos.

La CRC organizo y realizo dos ejercicios de innovación abierta, y ejercicios de consulta a la ciudadanía.

TIC para Servicio: Se adecuó la página web para que responda a la categoría AA, así mismo, se actualizó el menú de transparencia para consulta de los ciudadanos de la información pública.

Se optimizó la solicitud de peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD a través consultas de fácil acceso al sitio web de la Entidad.

Se realizaron los flujos destinados en el sistema de gestión documental de la Entidad, para agilizar los diferentes procesos de Homologación.

Se instalaron certificados de sitio seguro en los diferentes sistemas de información con el fin de garantizar la privacidad y seguridad de la información.

Se implementó el sistema de compilación normativa de la CRC.

TIC para la Gestión: La CRC cuenta con una herramienta de Gestión Estratégica, a través de la cual se administra la gestión de la Entidad. Esta herramienta cuenta con varios módulos para la gestión, como el módulo de Estrategia y medición de calidad, planes de mejoramiento, administración y gestión de proyectos, seguimiento y administración de actividades de los funcionarios, gestión de proyectos, sistema integral de gestión, contratación, seguimiento a informes, mapas de riesgos, evaluación de desempeño, a través de la información reportada por los funcionarios de la entidad.

Así mismo, se cuenta con el mantenimiento y soporte de la infraestructura de la Entidad (hardware y software), y se inició el proyecto para llevar los servicios críticos a la nube, así como la compra de licenciamiento como servicio. Se implementó el piloto para la mesa de servicio de TI, con el catálogo de servicios y los acuerdos de niveles de servicio acordados.

Se estableció la gestión de Tecnologías y Sistemas de Información a través de la elaboración y aprobación del Plan Estratégico de tecnologías, información y comunicaciones (PETI) y se realizó el plan de inversión de TIC basado en el PETI, en resultados de ejercicios de Arquitectura Empresarial y en

Informe de Gestión 2017		Página 82 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

orientar la gestión a esquemas de Software como Servicio, Infraestructura como Servicio y Plataforma como Servicio.

Se definieron los esquemas de Gobierno, Ejecución, Arquitectura Empresarial y Seguridad y privacidad de la información basado en las recomendaciones de la Estrategia de gobierno en Línea y los estándares sugeridos.

Se cuenta con la arquitectura de TI que soporta los sistemas y servicios de información.

TIC para Seguridad y Privacidad de la Información: De acuerdo con los lineamientos se realizó el diagnóstico para seguridad y privacidad de la información como base para la elaboración de riesgos y definición del Modelo Integrado de Seguridad y privacidad de la Información. (MSPI)

Actividades Realizadas:

- Se realizó la planeación y ejecución de los contratos de mantenimiento a la plataforma tecnológica para el año 2017.
- Se renovó el licenciamiento necesario tanto de infraestructura tecnológica como de usuario final para la operación en la Entidad.
- Se llevaron a cabo las actividades de nuevos desarrollos y ajustes a los aplicativos solicitados por los grupos internos de la Entidad.
- Se instalaron y migraron servidores a la nube Azure en sistemas de pruebas de Gestión documental, y gestión administrativa.
- Se instaló, configuró, parametrizó y quedó operativo el ambiente de pruebas para los nuevos desarrollos del sistema de información de la Entidad INFOCRC.
- Se adelantó la contratación para la puesta en producción de los canales de internet de banda ancha.
- Se llevó a cabo la optimización de los backups de tal manera que sean más eficientes y permitan una restauración en menor tiempo.
- Se adquirió, configuró e implementó la herramienta system center en sus componentes configuration manager y operation manager, que permiten tener un control centralizado tanto de la configuración como de la operación de la infraestructura a nivel de servidores en la Entidad de forma proactiva.
- Nuevos desarrollos en el sistema de gestión documental ONBASE para la optimización de las homologaciones, atención de peticiones con flujo ágil, creación de nuevas colas que permiten la diferenciación por tipos de solicitudes, peticiones quejas y reclamos, parametrización de la nueva estructura de clasificación de peticiones, quejas o reclamos.
- Se llevaron a cabo los mantenimientos y actualizaciones a los sistemas de información de la Entidad: Novasoft, Humano, BSC, Onbase.
- Se estableció el sistema de comunicaciones del sistema de telefonía de la Entidad a VoIP sobre plataformas Windows.
- Se vincularon las herramientas colaborativas office 365 y Skype empresarial para el fortalecimiento del programa de teletrabajo.
- Se renovó el licenciamiento econométrico de la Entidad STATA.

Informe de Gestión 2017		Página 83 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- Se prestó apoyo técnico para la puesta en producción del sistema de compilación normativa de la CRC.
- Se adelantó la adquisición, migración y puesta en marcha de Office 365, para el manejo de correo electrónica y herramientas colaborativas.
- Se adelantó la adecuación tecnológica para el nuevo equipo que apoya el proceso de Homologación de Terminales.
- Apoyo a los procesos contractuales de otras Coordinaciones en el componente tecnológico (
- Se estableció el portafolio y los acuerdos de niveles de servicios de Tecnologías y Sistemas de Información, configurándose en la plataforma service manager.
- Se formalizó la Arquitectura de TI Objetivo, incluyendo la caracterización del proceso, objetivos y metas.
- Se hizo entrega de las funcionalidades nuevas de Trámites y Contribuciones.
- Se adecuo la plataforma de pruebas Oracle Cloud en ambientes para el ciclo de vida de desarrollo.
- Se adelantaron desarrollos de actualizaciones a los formularios de Homologación para persona natural y complementación que incluye las validaciones de datos de las diferentes fuentes, de tal manera que permite hacer un filtro entre las solicitudes válidas candidatas a homologación.
- Atención a solicitudes de TI, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio pactados.
- Apoyo al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la resolución de problemas de infraestructura, de bases de datos y de código solicitados.
- Se implementaron las herramientas de reportes basados en dashboards para el control de PQRD y gestión documental.
- Se llevo a cabo la actualización del Sistema de gestión documental y del cliente de acceso
- Fortalecimiento de la Gestión de Información como apoyo para la analítica de datos a partir del uso de las funcionalidades del sistema de gestión documental.

En los anteriores términos, se presenta el informe de gestión de la vigencia 2017 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–.

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

Elaborado por: Coordinadores / Diana Wilches

Revisado y Aprobado por: Zoila Vargas Mesa

Informe de Gestión 2017		Página 84 de 84	
Coordinadores / Diana Wilches	Actualizado: 23/02/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			