



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Informe de Gestión 2018

Febrero de 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

1. Plan Estratégico	3
1.1. Propósito Superior	3
1.2. Misión	3
1.3. Visión	3
2. Estructura Organizacional de la CRC.....	4
3. Logros de la Comisión durante 2018	5
4. Otras iniciativas regulatorias adelantadas durante el 2018.	21
5. Actividades Continuas Misionales	34
6. Reglamentos y Manuales	68
7. Gestión transversal de la CRC	70
7.1. Clima y Cultura Organizacional.....	70
7.2. Planta de Personal	72
7.3. Sistema Integral de Gestión	73
7.4. Política Cero Papel	73
7.5. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	74
7.6. Situación de los Recursos.....	75
7.7. Ejecución Presupuestal	79
7.8. Contratación.....	83
7.9. Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados	84
7.10. Tecnologías y Sistemas de Información.....	85

INFORME DE GESTIÓN 2018

1. Plan Estratégico

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, durante el 2018 desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico formulado para el período 2018-2022, el cual se describe a continuación:

1.1. Propósito Superior

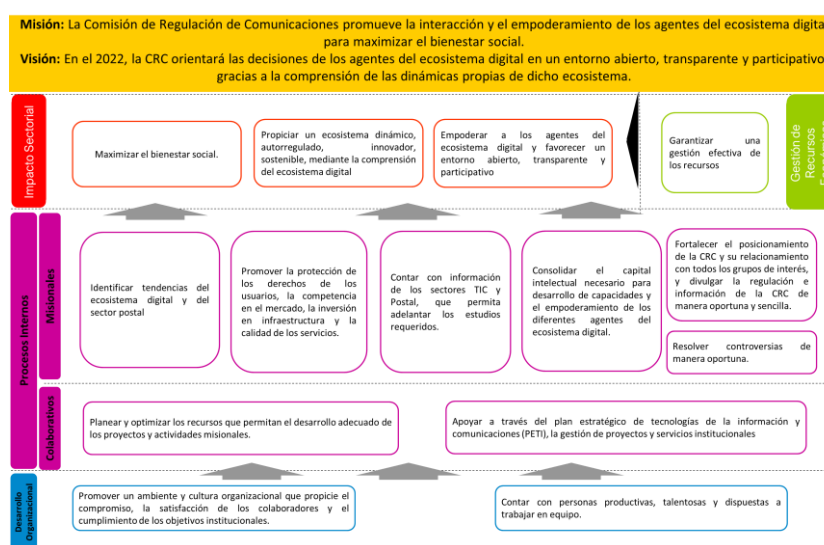
Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social

1.2. Misión

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

1.3. Visión

En el 2022, 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.



Gráfica 1. Mapa Estratégico de la CRC 2018-2022

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:



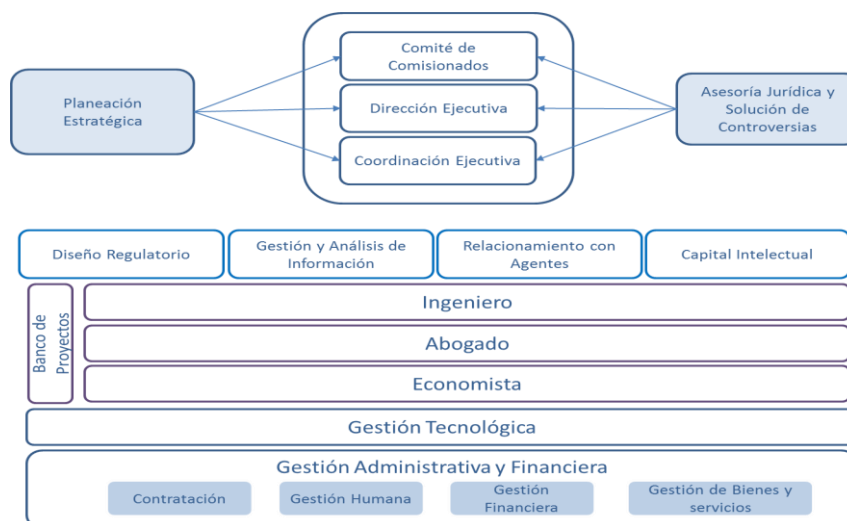
Gráfica 2. Estructura Organizacional de la CRC

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.

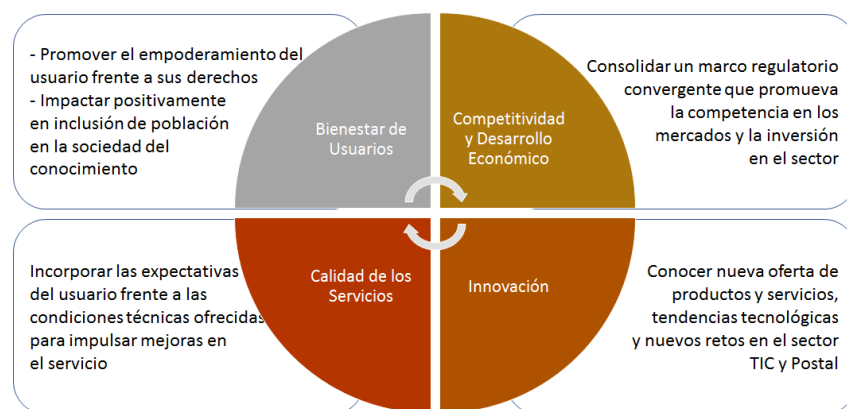
¹ Resolución CRC 2242 de 2009, "Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC", modificada por la Resolución CRC 3002 del 4 de febrero de 2011 y posteriormente por la Resolución CRC 4840 del 30 de diciembre del 2015.



Gráfica 3. Organigrama de la Entidad

3. Logros de la Comisión durante 2018

En el marco del Plan Estratégico 2018-2022, 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 2018-2019 el 29 de diciembre de 2017, la cual fue modificada el en el mes de octubre de 2018. Dicha agenda incluye diferentes proyectos regulatorios de carácter general, asociados a los objetivos estratégicos y ejes temáticos de la Entidad, los cuales se indican a continuación:



Gráfica 4. Ejes estratégicos de la CRC

Eje de Bienestar de Usuarios:

Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios

Tiene como objetivo brindar información y capacitación a grupos de interés identificados, en aras de mejorar la relación operador- usuario mediante la debida aplicación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Con la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual entró en vigencia el 1º de enero de 2018, se inició una labor de socialización del nuevo régimen de protección a usuarios de servicios de comunicaciones. En el marco de la definición de la Agenda Regulatoria 2018, se definió esta temática considerando necesario adelantar diferentes actividades de la estrategia de divulgación que permitieron a nivel nacional que más usuarios conozcan sus derechos y que las empresas prestadoras de servicios cuenten con personal de atención al usuario mejor capacitado.

La CRC publicó un sitio web www.comunicadoscomo.es.gov.co donde se puso a disposición de todos los agentes interesados el material relevante para sus necesidades. Ofreció un curso virtual gratuito sobre las medidas del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se realizaron sesiones con vocales de control, agentes de operadores, y con la ciudadanía a nivel nacional a través de atención presencial en la "Ruta del Consumidor" de la SIC, y las Casas del Consumidor. A través de la obligación de divulgación de piezas informativas de todos los PRST en sus páginas web y redes sociales, se aseguró el alcance de divulgación a la totalidad de sus usuarios, con mensajes claros y concretos de sus derechos y obligaciones.

Así, durante este periodo se desarrolló una estrategia que logró:

- Puesta en marcha del sitio web www.comunicadoscomo.es.gov.co con contenido de fácil entendimiento y enfocado en temáticas frecuentes de interés.
- Lanzamiento de curso virtual, con más de 900 inscritos en 2018.
- Más de 5.000 personas sensibilizadas sobre sus derechos en 71 municipios del país.
- Personal de atención al cliente de 13 PRST sensibilizados en la norma
- Se participó en más de 10 encuentros con el gremio de los pequeños ISP (NAISP)
- Se realizaron 5 cursos dirigidos a vocales de control
- Se dictaron charlas especializadas en 23 casas del consumidor de la SIC a nivel nacional.

Adicionalmente, se adelantaron convenios con la SIC y la Corporación Universitaria UNITEC que soportaron la presencia a nivel nacional de representantes de la CRC y la oferta del curso virtual, respectivamente. Así mismo, se aprovecharon espacios como Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano en diferentes ciudades, Encuentros con Gestores y Administradores de los Puntos y Kioscos Vive Digital

y los Congresos Nacionales de Comités y Vocales de Control – Confevocoltics, para dar a conocer los principales cambios en la regulación.

La CRC continuará ejecutando actividades relacionadas con esta temática de manera que se empodere a los usuarios en el ejercicio de sus derechos y conozca sus deberes.

Centro de análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones

Tiene como objetivo recolectar y analizar la información con que cuenta y contará la CRC en materia de calidad y relacionamiento de los operadores con los demás agentes del ecosistema, para de esta forma identificar las problemáticas, interpretaciones, opiniones, carencias y fortalezas de la regulación expedida por esta entidad en materia de calidad y protección de los derechos de los usuarios, y poder adoptar a futuro decisiones de desregulación en aquellas temáticas sobre las cuales el mismo mercado ha generado condiciones que permiten proceso de autorregulación.

La Comisión ha venido adelantando procesos de contratación para las mediciones de calidad de la experiencia y de percepción de los usuarios, el resultado de dichas mediciones es analizado por la CRC y presentado a los operadores para que a partir de dichos resultados estos últimos adelanten planes de mejora enfocados a ofrecer un mejor servicio a los usuarios. La información del resultado de medición de calidad de la experiencia se publica anualmente para conocimiento de los usuarios, a fin de que estos puedan conocer como es la calidad de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles en las diferentes regiones de Colombia.

Adicionalmente, en 2018 la CRC desarrolló un portal de datos (PostDATA) que permita la publicación de información relevante para el quehacer regulatorio, y a través del cual se pueda obtener realimentación por parte de los usuarios en referencia a los conjuntos de datos publicados.

PostDATA cuenta con tres ejes principales Calidad, Mercados y Economía Digital donde en el año 2018 se publicó para acceso del público externo el resultado de las mediciones de calidad, el documento de medición de economía digital y el reporte de industria. Adicionalmente para acceso de los funcionarios de la CRC se publica el monitoreo del sector TIC y el dash board de análisis de la información de servicios fijos.

Revisión del régimen de protección de los usuarios del Sector Postal

Su objetivo consistió en definir una estrategia regulatoria que permitiera reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en este sector.

Los estudios "*El comercio electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva regulatoria*" y "*Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia*" fundamentaron la necesidad de formular

acciones regulatorias que en un entorno de economía digital promovieran la actualización y adopción de nuevas tecnologías acorde con las dinámicas del mercado para sectores como el de servicios postales.

La Hoja de Ruta regulatoria del sector Postal que formuló la CRC en 2017, determinó la necesidad de revisar el Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales (RPU Postal). Esta revisión ha sido propuesta en dos fases, la primera de las cuales se desarrolló en 2018 y la segunda, se desarrollará en 2019.

En la primera fase, la CRC revisó aquellos aspectos del RPU Postal vigente que guardan relación con el manejo de información entre los agentes del sector. Por un lado, para la divulgación de información relacionada con la prestación de servicios postales, la CRC permitió nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes. Así, la CRC determinó que los Operadores de Servicios Postales (OSP) y sus aliados deben divulgar la información relacionada con los servicios postales a través de medio(s) físico(s) o digital(es) en todos los puntos de atención a usuarios y de prestación de servicios.

Adicionalmente, estableció elementos que dan claridad al procedimiento de notificación de decisiones en armonía con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Finalmente, la CRC implementó una definición de tipologías de clasificación de PQRs que reportan los OSP, que aumenten la objetividad en el diagnóstico de protección de los usuarios.

Como resultado de la fase I, la CRC expidió la Resolución CRC 5587 del 10 de enero de 2019 *"Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016"*, así mismo, generó los siguientes documentos:

1. Documento soporte "Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales", publicado el 31 de octubre de 2018.
2. Documento de respuesta a comentarios, publicado el 14 de enero de 2019.

Eje de Calidad de Servicio

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales

Su objetivo consistió en revisar los indicadores, las metas de calidad, y la normatividad que a la fecha pudiese estar desactualizada o en desuso, aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, y de ser necesario actualizarlos para que se adecuaron a las nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico.

Para el desarrollo de este proyecto se identificó el siguiente problema: *"Los nuevos retos y dinámicas del mercado postal generan la necesidad de revisar los indicadores y metas de calidad de los servicios postales"*. Luego de la elaboración del documento de formulación del problema, de la encuesta a operadores y del análisis y diagnóstico preliminar, se definieron las siguientes alternativas regulatorias. Al igual que el proyecto de protección de los usuarios del sector postal, este proyecto se divide en dos fases, la primera fue desarrollada en 2018, y la fase II se desarrollará en 2019.

Como resultado de la primera fase, se expidió la expedición de la Resolución CRC 5588 del 10 de enero de 2019 *"Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016"*,, adiciona la prueba de admisión para el servicio de mensajería expresa e incluye nuevos campos que permiten a todos los operadores postales suministrar al usuario remitente la prueba de admisión y al usuario destinatario la prueba de entrega, a través de medios electrónicos tales como el correo electrónico.

Asimismo, dicha resolución permite a los operadores del servicio de mensajería expresa, que cuenten con los medios para hacerlo, reemplazar el documento que funge como guía y que debe ir adherido al objeto postal durante el transcurso del envío, por un adhesivo que contenga como mínimo el identificador único del envío y un código de barras u otro mecanismo superior que facilite el acceso a la información que debe contener la guía.

1. Documento de formulación de problema publicado el 9 de mayo de 2018.
2. Documento soporte "Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios Postales" publicado el 1 de noviembre de 2018.
3. Documento de respuestas a comentarios publicado el 14 de enero de 2019.

Eje de Competitividad y Desarrollo Económico

Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC

Su objetivo fue estructurar una metodología para definir las temáticas a analizar y su priorización, que permitiera realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado.

Para lograr la consecución del objetivo del proyecto se realizó una revisión integral de la Resolución CRC 5050 de 2016 la cual es una compilación de la totalidad de las resoluciones de carácter general emitidas por la entidad. La revisión de dicho cuerpo normativo se adelantó desde dos frentes, por un lado se identificaron, en un trabajo conjunto con el sector, las normas en desuso entendidas como aquellas que se encontraran duplicadas, fuesen transitorias o hubiesen perdido su fundamento de hecho

y de derecho debido a la evolución tecnológica y/o evolución del mercado; y por otro, se construyó una lista de temas a ser revisados en un periodo de tiempo razonable, los cuales fueron elegidos por la CRC teniendo en cuenta que no hubiesen sido revisadas en los últimos dos años, y que no estuvieran en un proyecto en curso o fueran incorporados en la agenda regulatoria 2019 – 2020, una vez obtenida la lista, esta fue organizada por el sector de acuerdo a un criterio de costos. Para facilitar la identificación de normas en desuso a los operadores y el procesamiento de la información, la entidad diseñó una herramienta en la cual los operadores debían seleccionar los artículos que a su juicio se encontraban en desuso y hacer explícito el criterio por el que consideraban que el artículo se encontraba en desuso, dichos criterios son: transitoriedad, duplicidad normativa, evolución tecnológica o evolución del mercado.

Como medida para incentivar la participación del sector se enviaron cartas a todos los operadores postales y de comunicaciones registrados e invitaciones a las entidades con competencia en el sector. Esta consulta pública estuvo disponible entre el 14 de junio y el 30 de julio de 2018. Paralelo a esta actividad, la entidad llevó a cabo la construcción del documento de metodología en el cual se describen detalladamente las dos fases que componen el proyecto y los criterios empleados en cada una de ellas, y se construyó una lista con las temáticas susceptibles de ser analizadas en un periodo de tiempo razonable. Posteriormente, una vez recibidos los archivos aportados por los operadores con la lista de artículos identificados en desuso, se procesó esta información y se procedió a analizar a cabalidad la Resolución 5050 de 2016 para garantizar que la totalidad de dicha norma compilatoria fuera revisada con el objetivo de identificar la totalidad de normas en desuso bajo los cuatro criterios mencionados. El día 19 de septiembre de 2018 se publicó para comentarios el documento de metodología, la lista de temáticas susceptibles de ser analizadas en un periodo de tiempo razonable y la lista preliminar de las medidas identificadas en desuso en conjunto entre el sector y la entidad. Como resultado de los comentarios recibidos de esta publicación, se obtuvo una lista definitiva de artículos a ser eliminados por desuso y la hoja de ruta de las temáticas a ser revisadas con un enfoque de simplificación en un periodo de tiempo de 4 años. Tanto la metodología como la hoja de ruta y el análisis de la lista de medidas en desuso fueron presentados ante los agentes interesados en un foro realizado el día 15 de noviembre de 2018.

Finalmente, el día 30 de octubre de 2018 se publicó la propuesta regulatoria con las derogatorias y modificaciones pertinentes a los artículos identificados en desuso con su respectivo documento soporte, los comentarios a dicha publicación fueron recibidos hasta el día 23 de noviembre del mismo año, como resultado de los comentarios recibidos y de revisiones internas hechas por la Entidad se expide la Resolución CRC 5586 del 10 de enero 2019 *"Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones"* que eliminó el 25% de la normatividad vigente. Adicionalmente, dentro del desarrollo del proyecto se publicaron los siguientes documentos:

1. Documento de formulación del problema, publicado el 6 de abril de 2018.
2. Consulta pública para la identificación de medidas en desuso por parte del sector, publicado el 14 de junio de 2018.
3. Documento metodológico del proyecto, la lista preliminar de priorización de las temáticas que integrarán la hoja de ruta y el listado de artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 candidatos a eliminación por desuso, publicados para comentarios el 19 de septiembre de 2018.
4. Propuesta regulatoria y el respectivo documento soporte, donde se aplica la metodología al desuso como primera temática para simplificar el marco regulatorio, publicados para comentarios el 30 de octubre de 2018.
5. Documento de respuesta a comentarios publicado el 14 de enero de 2019.

Estudio periódico de impacto del marco regulatorio

Objetivo del proyecto: De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, en 2018 la CRC elaboró un estudio integral del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2015 y 2017 para los sectores de TIC y televisión.

El día 12 de diciembre la Unión Temporal Econometría – Quantil – Tachyon hizo entrega del informe final de la consultoría contratada por concurso de méritos para el desarrollo del proyecto Estudio de Impacto del Marco Regulatorio 2015 – 2017, en el cual se planteó llevar a cabo la evaluación de impacto de 11 Resoluciones emitidas por la CRC. El documento definitivo se enviará a Presidencia de la República y del mismo se procederá a extraer recomendaciones y a establecer mejores prácticas como parte del proceso de mejora regulatoria.

Reglamento para redes internas de telecomunicaciones en hogares - RITEL

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

Con la finalidad de atender las crecientes necesidades de comunicación para los inmuebles que responden al régimen de Propiedad Horizontal, la Ley 1450 de 2011, también conocida como Plan Nacional de Desarrollo, estableció en su artículo 54: Accesibilidad a servicios TIC, que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones "(...) expedir la regulación asociada al acceso y uso por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la infraestructura dispuesta para redes y servicios de telecomunicaciones al interior de las zonas comunes en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal, bajo criterios de libre competencia, trato no discriminatorio y viabilidad técnica y económica. La Comisión de Regulación de Comunicaciones expedirá

el reglamento técnico en materia de instalación de redes de telecomunicaciones en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal (...). Es así como después de realizar varios estudios, la CRC expidió el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL- mediante la Resolución CRC 4262 de 2013, en el cual se establecieron los requisitos de diseño y construcción de las redes internas de telecomunicaciones de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal. Posteriormente, dado el bajo grado de conocimiento de dicho Reglamento por parte de diversos actores involucrados en su implementación, se amplió el plazo de entrada en vigencia hasta el 1º de junio de 2015, a través de la Resolución CRC 4656 de 2014.

De esta manera, durante los años 2013 a 2015 la Comisión llevó a cabo diversos espacios de socialización y discusión con constructores de propiedad horizontal, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, agremiaciones de los sectores de la construcción y las telecomunicaciones, fabricantes, distribuidores y comercializadores de elementos utilizados en redes de telecomunicaciones, ingenieros electrónicos y/o de telecomunicaciones, lonjas de propiedad horizontal y administradores de edificaciones, con el fin de divulgar el alcance de las medidas regulatorias contenidas en el RITEL.

Como resultado de dicho proceso de socialización, la CRC observó la necesidad de realizar algunas modificaciones al citado reglamento, en relación con temas técnicos tales como la distribución de cables coaxiales; previsiones en la red de pares de cobre; especificaciones en materia de ductos; así como también la reducción de costo para la implementación del RITEL en Viviendas de Interés Social (VIS) y Viviendas de Interés Prioritario (VIP), temas que fueron abordados a través de la Resolución CRC 4741 de 2015.

Más tarde en el año 2015, se evidenció que la economía colombiana atravesaba un período de ajuste macroeconómico causado por un contexto internacional, situación que se reflejaba en el escenario nacional, especialmente en el bajo crecimiento de la demanda externa y una caída en el precio del petróleo, razón por la cual mediante la Resolución CRC 4786 de 2015, se estableció la suspensión transitoria de los efectos del RITEL hasta el siete (7) de septiembre de 2017.

Luego de la suspensión del RITEL, la CRC durante la vigencia de 2016 contrató a la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín para realizar 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 será aplicable el Reglamento. Posteriormente, en el año 2017 se publicó un documento de consulta en el cual se analizó la importancia del despliegue de infraestructura y conectividad como política pública, y se identificó que la implementación del RITEL requería de condiciones que permitirán alcanzar la mejor relación costo - beneficio con el fin de mejorar a nivel nacional el despliegue de redes internas de telecomunicaciones en viviendas sometidas al régimen de propiedad horizontal.

En octubre de 2017, se publicó el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en el que se identificaron diferentes alternativas como consecuencia de la aplicación de la metodología costo – beneficio, y se optó por desarrollar aquella que implicaba la modificación y optimización de diferentes ítems del RITEL suspendido, razón por la cual se realizaron más de treinta (30) reuniones y mesas de trabajo en las que se utilizaron metodologías cualitativas orientadas a conocer los diferentes puntos de vista de los interesados y sus agremiaciones, evidenciando las necesidades particulares de cada sector y los puntos en común que contribuyeran a la optimización del Reglamento que había sido expedido a través de la resolución CRC 4262 de 2013.

Como resultado de las mesas de trabajo con los grupos de interés, se identificaron los siguientes ejes de optimización respecto del Reglamento vigente: *i)* definición de condiciones de diseño y construcción de la red de infraestructura soporte de la red de telecomunicaciones y determinación de responsabilidades; *ii)* optimización de requisitos necesarios para el diseño, construcción y certificación de la red de infraestructura soporte y la red de Televisión Digital Terrestre (TDT); *iii)* condiciones aplicables al Régimen de Transición; y *iv)* otros aspectos relacionados con la red eléctrica y el sistema de captación de la TDT. Dichos aspectos fueron desarrollados en el nuevo reglamento de redes internas de telecomunicaciones expedido mediante la Resolución CRC 5405 de 2018.

Finalmente, como resultado del proyecto, se expidieron los siguientes Actos Administrativos:

- Resolución CRC 4262 de 2013 "Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-, que establece las medidas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 4639 de 2014 "Por la cual se modifica el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-".
- Resolución CRC 4656 de 2014 "Por la cual se modifica el plazo de entrada en vigencia del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones".
- Resolución CRC 4741 de 2015 "Por la cual se modifica el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-".
- Resolución CRC 4786 de 2015 "Por la cual se suspenden los efectos del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones".
- 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 5405 de 2018 "Por la cual se modifica la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO VIII y el Anexo 8.1 del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016".

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

Este proyecto busca la definición de las condiciones regulatorias 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 en un entorno de economía digital, y suministrar los lineamientos, recomendaciones y hoja de ruta regulatoria para 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.

En el mes de octubre de 2018, la CRC publicó el "Documento de consulta sobre Política Regulatoria para Acceso e Interconexión", el cual tuvo como propósito reunir en un solo documento -junto con un cuestionario para guiar el debate y reflexión sectorial-, los elementos y hallazgos más relevantes obtenidos tras analizar las condiciones actuales y las nuevas dinámicas asociadas a la provisión de servicios en un ambiente convergente y en la economía digital, que deberán tenerse en cuenta en el diseño de la política regulatoria a seguir por parte del Gobierno Nacional en relación con el acceso a redes y la interconexión con el fin de facilitar la interacción de los actores en la cadena/red de valor en la industria de las TIC en el país. Dicho documento de política regulatoria incluyó una serie de iniciativas a ser desarrolladas entre el 2019 y el 2022.

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

Con este proyecto se pretende analizar y revisar los lineamientos vigentes en la remuneración de los servicios de telefonía fija a nivel minorista y mayorista, con el propósito de identificar su incidencia en la definición de tarifas al usuario y evaluar la necesidad de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, buscando incrementar el grado de competencia y, por ende, el bienestar de los usuarios del servicio de voz fija.

De los estudios desarrollados en el marco del presente proyecto regulatorio, la CRC evidenció que en Colombia, al igual que en otros países, los servicios de voz fija han venido siendo sustituidos en alguna medida por los servicios de voz móvil, observándose una disminución en la demanda de líneas fijas y un descenso en la generación de llamadas sobre estas redes, en contraste con la telefonía móvil que sigue registrando crecimientos en la activación de líneas acompañada de un aumento moderado de las llamadas que se realizan sobre ellas.

A nivel internacional se identifica una marcada tendencia en la industria hacia eliminar los cobros asociados a la distancia de las comunicaciones, justificada en los constantes avances tecnológicos que han introducido, a su vez, eficiencias en términos de los costos de la infraestructura y su correspondiente operación.

Lo anterior ha motivado a la CRC en ocasiones anteriores a revisar los costos mayoristas aplicables a los servicios de voz local extendida particularmente, resultando dichos estudios en un desmonte gradual de los mismos.

Por otro lado, es importante resaltar que el país adoptó desde el año 2002 un esquema de numeración uniforme, alineado con las especificaciones internacionales establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT en la Recomendación UIT-T E.164, que en su momento entró a regir de manera parcial, toda vez que el esquema de numeración previsto para soportar los servicios de las redes fijas en ese momento no ha entrado en vigor. Al respecto, la intención de este proyecto es completar la adopción del esquema de numeración adoptado en el mencionado año 2002, junto con unas modificaciones en la marcación que permitan llegar a un escenario de marcación única nacional con independencia de la red de acceso en donde se origine o se termine la llamada.

Finalmente, en relación con la prestación de los servicios de cobro revertido con marcación 01800, es útil mencionar que la comisión identificó que algunos contratantes de estos servicios vienen limitando el acceso a los mismos desde las redes móviles, situación que afecta directamente a los usuarios y que ha sido motivada por una marcada diferencia las tarifas que le son ofrecidas cuando la originación de la llamada se da desde una red fija o desde una red móvil. Lo anterior, lleva a la comisión a revisar los flujos de pago asociados a la prestación de este tipo de servicios, e intervenir, en un comienzo, el segmento mayorista con la intención de que los beneficios introducidos sean trasladados al contratante de los servicios de cobro revertido de modo tal que no perciba diferencias significativas cuando la llamada se origine en una red fija o en una red móvil. Por unidad de materia, esta medida se extiende a las llamadas originadas hacia números 1XY de modalidad 2 y 3 que presentan un comportamiento equivalente a las antes descritas.

Con miras a promover la competencia de los servicios de voz entre las redes con acceso fijo y móvil, se encontró necesario proponer al sector las siguientes medidas:

- i. Establecer un único cargo de acceso de interconexión (o costo mayorista entre proveedores) para la terminación de llamadas en redes fijas, conservando la excepción contemplada actualmente para llamadas de ámbito local, las cuales se seguirán remunerando bajo el esquema en que el que origina la llamada conserva la totalidad de la tarifa y se responsabiliza de la llamada (Conocido en el sector como Sender Keeps All). En consecuencia, los cargos de acceso máximos por uso para las redes fijas quedarán fijados en pesos constantes de enero de 2018 en \$ 8.19 pesos colombianos por minuto, y los cargos de acceso máximos por capacidad en \$6.308.909,13 pesos colombianos por el arrendamiento mensual por E1 de interconexión de 2.048 kbps/mes o su equivalente, planteándose llegar en el año 2021 a un escenario de remuneración Sender Keeps All para todas las llamadas fijas a nivel nacional.

- ii. Suprimir los costos mayoristas definidos para las redes fijas asociados a la distancia, por lo que se elimina de la regulación el cargo por transporte establecido para servicio de Local Extendida.
- iii. Adoptar un esquema de marcación única nacional a partir del año 2021 en el que los usuarios de los servicios de voz marcarán 10 dígitos para hacer llamadas con independencia de la red en donde se originan y se terminan las mismas. Hoy en día los usuarios de las redes fijas deben marcar 7 dígitos para hacer llamadas fijas de ámbito local y local extendido, y entre 12 y 15 dígitos para hacer llamadas fijas de larga distancia nacional, mientras que los usuarios de las redes móviles marcan 10 dígitos para llamar a otras redes, ya sean fijas o móviles, con independencia de la distancia de la comunicación. La medida busca, en consecuencia, eliminar dichas diferencias de marcación en favor de la competencia y en beneficio de los usuarios, suprimiendo la necesidad de usar el código de operador de larga distancia para hacer llamadas de larga distancia nacional, y el prefijo de red móvil 03 para realizar llamadas entre redes fijas y móviles.
- iv. Modificar los esquemas de remuneración asociados a las llamadas de cobro revertido que hacen uso de la marcación 01800, así como los de las llamadas hacia números 1XY que presentan un comportamiento similar al antes mencionado en términos de flujos de pago, con el fin de promover el uso de este tipo de servicios con independencia de la red de origen en la que se origine la llamada, en beneficio final de los usuarios que usan estos servicios, para ellos, gratuitos.

Durante el 2018 se publicaron los siguientes documentos:

1. Documento soporte "Revisión del esquema de remuneración del servicio de voz fina a nivel minorista y mayorista"
2. Anexo 1 – Listado de municipios que conforman cada uno de los clústeres.
3. Anexo 2 – Modelo de precios hedónicos.
4. Informe descriptivo del modelo de costos "Empresa eficiente de Telefonía Local"
5. Modelo de Costos "Empresa eficiente de Telefonía Local"
6. Propuesta regulatoria "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

El proyecto continúa su desarrollo en 2019, y se espera que el mismo finalice en el II trimestre de este año.

Revisión del régimen de recursos de identificación

Se busca, mediante el desarrollo de este proyecto, contar con un sistema integral de administración de recursos de identificación, que fije principios, criterios y procedimientos para su gestión, uso, asignación

y recuperación, y promueva una administración y uso eficientes que garanticen la disponibilidad de estos recursos escasos en los próximos 10 años.

El proyecto de revisión integral de recursos de identificación avanzó durante el 2018 en varios frentes. Bajo el primero de ellos, enfocado en la revisión y adecuación normativa, se desarrollaron análisis sobre las competencias de la CRC en relación con la administración del dominio .CO de cara al vencimiento de la concesión otorgada al actual administrador .CO internet SAS en el presente año (2019), y se articularon esfuerzos con el Ministerio TIC para avanzar en la implementación del protocolo IPv6 en el país, de cara a la Resolución 2710 de 2017 y a las competencias de la CRC sobre la materia.

El segundo frente, relativo a la revisión del régimen de administración de los recursos de identificación, se avanzó en el desarrollo de los diferentes análisis relacionados con la propuesta regulatoria, la cual tiene como propósito estructurar en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 un modelo de administración genérico que recoja las buenas prácticas que se han venido aplicando en la administración de los recursos de identificación, así como las buenas prácticas internacionales sobre la materia, de tal manera que se establezca una forma de administración transparente que garantice la eficiencia en la asignación y el uso de los recursos en comento, que por su naturaleza son escasos.

Finalmente, en el tercer frente relacionado con la administración propiamente dicha, se llevaron a cabo verificaciones de uso eficiente de los recursos de identificación en los que se identificó baja disponibilidad, entre ellos la numeración de códigos cortos en la modalidad gratuita para el usuario y la numeración geográfica para el indicativo nacional de destino - NDC - 1, iniciando actuaciones administrativas orientadas a recuperarlos en miras a garantizar el uso eficiente y la disponibilidad en igualdad de condiciones para todos los actores del mercado.

Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia

Este proyecto busca identificar e implementar alternativas regulatorias para promover la competencia en el servicio de envío y entrega de dinero y a su vez apalancar la industria de giros postales en favor del desarrollo de la inclusión financiera en Colombia.

Con base en los comentarios recibidos sobre la formulación del problema se está revisando el alcance del proyecto. Dentro de la Agenda Regulatoria 2019 – 2020 se previó presentar al sector la propuesta regulatoria de este proyecto en el primer trimestre de 2020.

Dentro de los proyectos contemplados en la Hoja de Ruta del Sector Postal 2018 – 2020, definida a partir del estudio “Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta” se previó el desarrollo de tres proyectos específicos relacionados con los servicios postales de pago: (i) Revisión

del mercado de giros postales, (ii) Aprovechamiento de los giros postales y redes postales para el desarrollo del comercio electrónico y (iii) Análisis y regulación de las condiciones técnicas de disponibilidad de información en línea sobre movilizado de giros postales. Ahora bien, debido a que los tres proyectos comparten motivaciones similares y tienen por objeto común la promoción de la competencia y el aprovechamiento de la red de giros postales en favor del bienestar de la población, se formuló un único proyecto con el que se pretende desarrollar los análisis previstos en la Hoja de Ruta Postal para los mencionados proyectos y, adicionalmente, evaluar las condiciones en que se puede utilizar la red de giros postales para promover la inclusión financiera en el país.

En el segundo trimestre de 2018, con el fin de realizar la formulación del problema, se adelantaron cinco mesas de trabajo con operadores de giros postales y una mesa de trabajo con entidades del sector postal y financiero.

De esta manera, acorde con la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), el 25 de septiembre de 2018 se publicó para discusión sectorial el documento de formulación del problema. Dentro de este documento se planteó como problema la *"Alta concentración en el servicio de giros postales nacionales (GPN)"*. El proyecto continuará su desarrollo en 2019.

Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal

Su objetivo es desarrollar e implementar un marco analítico formal para caracterizar la competencia en los mercados relevantes postales en Colombia.

Dentro del desarrollo de este proyecto, se realizó la publicación del documento de formulación del problema y se identificaron las causas y consecuencias del siguiente problema: *"Los cambios en las dinámicas competitivas del sector postal hacen necesario profundizar en el conocimiento de la estructura y desempeño actual del mercado."*

Para el desarrollo del proyecto se contó con el acompañamiento del Centro Nacional de Consultoría, con el fin de obtener insumos que permitan revisar la definición de los mercados en el sector postal, y así realizar los análisis de competencia para cada mercado identificado.

En una primera etapa, se identificaron los atributos de los servicios utilizados para el envío de documentos, paquetes y dinero que son importantes para la elección del usuario entre servicios postales y otras alternativas no postales. Esta identificación se alcanzó a partir de la realización de mesas de trabajo y entrevistas con usuarios y operadores postales.

Este estudio permitirá la caracterización de los hábitos de consumo de los usuarios de servicios postales con el fin de entender el uso de estos servicios, así como de sus alternativas. Esta es llevada a cabo a

partir de encuestas realizadas a usuarios residenciales y empresariales. Por otra parte, la importancia de los atributos identificados en la primera etapa se determina mediante la realización de un análisis conjoint. Este ejercicio plantea al usuario diferentes escenarios de elección entre diferentes servicios, con base en los atributos identificados. Lo anterior permite medir la disposición a pagar de los usuarios, estimar las elasticidades de demanda de los servicios postales y cuantificar el grado de sustitución que enfrentan los servicios postales. Los resultados anteriores se complementan con la realización de entrevistas, cuyo objetivo es caracterizar la oferta de estos servicios y las percepciones generales de los operadores del sector postal y de los agentes que se presentan como posibles sustitutos, frente a la competencia que enfrentan en la prestación de estos servicios.

Este proyecto continúa en ejecución durante 2019.

Eje de Innovación

El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia, impactos y perspectivas regulatorias

La iniciativa busca determinar los efectos que la adopción de servicios OTT tienen en el sector de las comunicaciones e identificar las diferentes aproximaciones regulatorias a los desafíos y oportunidades que estos servicios han creado en los mercados de comunicaciones en Colombia.

Durante el 2018 se desarrolló un documento de consulta pública para la creación de una metodología de medición de impacto concertada con el sector, la misma se publicó en mayo de 2018, la cual se elaboró a partir de la consulta pública y la investigación interna de un instrumento estadístico que permite identificar cómo la adopción de servicios OTT impacta los mercados de comunicaciones, posteriormente se realizó un concurso de méritos para la ejecución a nivel nacional del instrumento, los resultados finales se recibieron en diciembre de 2018, así se obtuvo un panorama de adopción y crecimiento de los servicios OTT en los usuarios colombianos.

En 1T- 2019 se desarrollará un reporte de con las tendencias e impactos identificados, así como un estudio de los posibles modelos de mejora regulatoria para hacer frente a los efectos identificados.

Retos de la definición de mercados en la Economía Digital, en el marco de las competencias de la CRC

Se busca, con esta iniciativa, diseñar y establecer una metodología para definir el mercado relevante en mercados de dos o múltiples lados, así como unos criterios para abordar de manera adecuada el análisis de competencia en este tipo de mercados.

Se revisó el informe denominado “Aproximación a los mercados de dos lados en el entorno digital” en Comité de Comisionados, en el cual, haciendo especial énfasis en el sector de las comunicaciones se explican los principales conceptos relacionados con los mercados de dos o múltiples lados, así como se describen algunos de los métodos utilizados para analizarlos adecuadamente, referenciando bibliografía especializada.

Posterior aprobación del Comité de Comisionados, el documento referido se tiene proyectado para publicación en el mes de febrero de 2019 para conocimiento del sector, poniendo así fin a esta iniciativa regulatoria.

Capital intelectual como dinamizador del conocimiento

Durante el año 2018, la CRC trabajó en ejecución del Plan Estratégico de Capital Intelectual - PEI definido en 2017, se destacan las siguientes actividades:

Capital Humano:

- Mapeo del conocimiento crítico de la entidad, diseño de herramientas de medición de competencias a ser desarrolladas para fortalecer los procesos del quehacer regulatorio.
- Apoyo en la estructuración y seguimiento del Plan Institucional de Capacitación en temas misionales que apoyan la ejecución de la Agenda Regulatoria.

Diseño del Plan de Competencias

La CRC reconoce que los productos regulatorios producidos son tan buenos como los colaboradores que los desarrollan, por esto la comisión estableció dentro de sus objetivos estratégicos el “contar con personal capacitado y motivado”. Esto permitió enfocar esfuerzos en procesos de capacitación e identificación de competencias relevantes para el que hacer regulatorio.

El programa de mentores permitió establecer 4 núcleos de conocimiento fundamentales para el diseño de política regulatoria, i) Comunicación, ii) Análisis e Investigación, iii) Planeación y iv) Habilidades Computacionales. Adicionalmente se estableció una línea base sobre las mismas de parte de una autoevaluación y una evaluación realizada por los coordinadores de los diferentes procesos de la CRC.

Con esto se planea desarrollar diferentes metodologías de fortalecimiento de habilidades a través de entrenamiento en el puesto de trabajo y capacitación, entendidos como un proceso consciente, deliberado, participativo y permanente implementado por la organización, con el objeto de mejorar el desempeño, estimular el desarrollo y reforzar el espíritu de compromiso de la persona en formación y por tanto en el trabajo regulatorio que los mismos colaboradores desarrollan.

Capital Estructural:

- Fortalecimiento de capacidades organizacionales en materia de metodologías de innovación para apoyar la gestión, e incorporación en los diferentes procesos.
- Aplicación de herramientas de gestión del conocimiento tales como café del conocimiento y Comunidad de práctica.
- Consolidación de conocimiento a través de lecciones aprendidas a nivel regulatorio, reorganización de la biblioteca virtual y reestructuración de la wiki de temas regulatorios.

Capital Relacional:

- Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios a nivel nacional, incluyendo uso de e-learning.
- Capacitación a agentes del sector en materia de medidas contra el hurto de terminales, análisis de impacto normativo y despliegue de infraestructura.
- Realización del XIII Taller Internacional de Regulación.
- Identificación de mejores prácticas en gestión del conocimiento mediante visitas a Ecopetrol y participación de la Red de Conocimiento del Sector TIC y en las Jornadas del sector TIC.

4. Otras iniciativas regulatorias adelantadas durante el 2018.

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

Fecha de inicio: 11 de marzo de 2014

Objetivo del proyecto: 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.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

El régimen de calidad estableció: i) los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los PRST, ii) las condiciones para incentivar la mejora continua de la calidad del servicio ofrecida a los usuarios, y iii) la metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario. Con el objetivo de incentivar la mejora continua de los servicios de telecomunicaciones y la renovación tecnológica de los mismos.

Posteriormente en el año 2018, con el objetivo de incentivar la prestación de servicios de comunicaciones en municipios apartados y el uso de tecnologías de microondas y fibra óptica en las redes de transporte, se estableció una excepción de cumplimiento de los indicadores para 876 municipios, decisión que debe ser revisada anualmente por la CRC para definir su continuidad.

Actos administrativos:

- Resolución CRC 5078 de 2016 "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 5059 de 2016, "Por la cual se modifica la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016", Resolución 5165 de 2017 "Por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016".
- Resolución CRC 5321 de 2018 "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".

Nombre del proyecto: Indicadores para la medición de la Economía Digital

Fecha de inicio: 1 de mayo de 2015

Objetivo del proyecto: Abordar la medición de la economía digital en Colombia y definir una metodología que permitirá medir su progreso en el tiempo, teniendo en cuenta que el proceso de transformación económica y social desencadenado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) representa cambios fundamentales para el desarrollo de los países y sitúa a la economía digital en un papel principal no solo para los sectores productivos sino también para los gobiernos, especialmente para aquellas entidades relacionadas con el Sector TIC.

Estado actual del proyecto: Finalizado

La definición de la metodología de medición fue el resultado de un ejercicio participativo con el objetivo que se ajustara a la realidad del país en términos de medición y desarrollo de la digitalización de la sociedad y los sectores económicos. Razón por la cual se desarrollaron una serie de actividades que permitieron interactuar con los diferentes actores involucrados y tener los aportes necesarios para definir los elementos y el alcance de la metodología de medición del país. El desarrollo de la actividad inició con la publicación en agosto de 2016 del documento "Hacia una medición de la economía digital en Colombia", cuyo aporte principal fue el marco conceptual propuesto por la OCDE (2014) en "Medición de la economía digital: una nueva perspectiva". Con este documento, las organizaciones públicas y privadas, el mundo académico y la sociedad civil fueron invitados a participar a través de una plataforma en línea, enviando sus comentarios y sugerencias. Posteriormente se adelantaron talleres con otras entidades gubernamentales y representantes de los diferentes sectores económicos, incluyendo algunos que no están directamente vinculados con el sector de las TIC, con el objetivo de identificar qué indicadores fueron medidos por cada sector, cómo se realiza y qué entidades son responsables de este proceso.

Una vez que se completaron las actividades participativas y la revisión de otros ejercicios de medición, se procedió a recopilar, analizar y refinar toda la información obtenida. Para la segunda mitad de 2017, se tenían más de 160 indicadores que abordaban diferentes temas y respondían a diferentes objetivos.

En este escenario, se continuó un proceso de priorización, basado en la metodología Delphi, que llevó a la definición de una batería final de indicadores, el método de medición y otros elementos importantes para la metodología.

Finalmente en mayo de 2018 se publicó el documento "Metodología para la medición de la Economía Digital en Colombia" en el cual se definieron 4 dimensiones y 33 subdimensiones, que deben medirse con 128 indicadores, de los cuales Colombia tiene información de 96 indicadores, es decir, el 75% del total contemplado, del 81,6% (78 indicadores) son producidos por entidades gubernamentales nacionales, el resto se obtuvo de organizaciones multilaterales como el Banco Latinoamericano de Desarrollo (CAF), el Banco Mundial (BM) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Acto Administrativo: No aplica.

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

Fecha de inicio: 01 de agosto de 2016

Objetivo del proyecto: Realizar la revisión de las condiciones regulatorias que rigen la interconexión fijo móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil, con el fin de determinar si se requiere efectuar cambios respecto del mecanismo de enrutamiento de llamadas y respecto de los sujetos que deben sufragar los costos de las llamadas fijo móvil hacia números portados.

Estado actual del proyecto: Finalizado

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

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 de ese mismo año se analizaron los comentarios del sector y se realizaron ajustes sobre el proyecto de resolución.

En febrero de 2018 se expidió la Resolución CRC 5322, , mediante la cual se modificó la regulación sobre portabilidad numérica móvil con el fin de: (i) permitir y facilitar que los proveedores fijos puedan

hacer encaminamiento ACQ en las llamadas FM, (ii) asignar a los proveedores titulares de las llamadas FM los costos de la consulta a la BDO y de transporte de las llamadas y (iii) precisar las condiciones regulatorias para la transferencia de cargos de acceso a través del PRST móvil asignatario y la obligación de entrega de CDR de los móviles a los fijos. Adicionalmente, se incluyó dentro de las definiciones regulatorias el concepto de cargo de intermediación (costos de consulta a la BDO y de transporte de la llamada) y se estableció el valor del cargo mayorista de intermediación en llamadas FM hacia números portados, correspondiente al 20,06% del cargo de acceso móvil. De manera complementaria se ajustó la fórmula tarifaria minorista que define el tope de precio en las llamadas FM con el fin de reconocer el cargo de intermediación que ahora debe pagar a nivel mayorista el proveedor TIGO.

Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Documento soporte, publicado el 30 de octubre de 2017.
2. Proyecto de resolución, publicado el 30 de octubre de 2017.
3. Documento de respuesta a comentarios, el publicado el 23 de febrero de 2018.
4. Resolución 5322 de 2018, "Por la cual se modifican criterios relativos a llamadas fijo-móvil en ambiente de portabilidad numérica en Colombia" del 22 de febrero de 2018.

Nombre del proyecto: Actuación administrativa de carácter particular y concreto tendiente a la constatación o no de la posición dominante del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMCEL S.A. en el mercado susceptible de regulación ex ante "Servicios Móviles", y la revisión y análisis frente a la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares respecto del mismo.

Fecha de inicio: 24 de febrero de 2017

Objetivo del proyecto: Determinar si hay o no lugar a la posible constatación de posición dominante de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., así como respecto de la posibilidad en caso de constatar esa situación, de revisar y analizar la adopción de las eventuales medidas regulatorias particulares que se enuncian a continuación: 1. Eventual reducción acelerada de la remuneración de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de voz; 2. Eventual implementación de una senda creciente de remuneración de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de datos; 3. Eventual aplicación de un test de replicabilidad económica; y 4. Eventual prohibición de discriminación tarifaria por razón geográfica y/o tipo de usuario. Lo anterior, según lo expuesto en el "Documento Soporte – Intervención de Carácter Particular en el Mercado "Servicios Móviles".

Estado actual del proyecto: En ejecución

En febrero de 2017, la Comisión de Regulación de Comunicaciones dio inicio a una actuación administrativa de carácter particular con el objeto de constatar o no la posición de dominio de Comcel S.A. en el mercado "Servicios Móviles", y en caso de constatar la posición de dominio, aplicar una

serie de medidas regulatorias que recaerían exclusivamente sobre dicho operador (Resolución CRC 5110 de 2017).

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA-), esta Comisión ha practicado las pruebas descritas en los 15 Autos de Pruebas que han sido proferidos y a diciembre de 2018 finalizó con la valoración probatoria, presentando al Comité de Comisionados un proyecto de Resolución que decide sobre la dominancia y las medidas regulatorias que fue aprobado el 14 de diciembre como consta en Acta 1185.

El 19 de diciembre, se envió el proyecto de Auto de Pruebas a la Superintendencia de Industria y Comercio para el trámite de Abogacía de la Competencia.

Actos Administrativos y Publicaciones:

- Resolución CRC 5110 del 24 de febrero de 2017.
- Documento Soporte – Intervención de Carácter Particular en el Mercado “Servicios Móviles” del 24 de febrero de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 7 de julio de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 19 de julio de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 21 de julio de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 11 de agosto de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 8 de septiembre de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 2 de octubre de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 16 de noviembre de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 8 de diciembre de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 28 de diciembre de 2017.
- Decreto de práctica de pruebas del 9 de febrero de 2018.
- Decreto de práctica de pruebas del 6 de abril de 2018.
- Decreto de práctica de pruebas del 18 de junio de 2018.
- Decreto de práctica de pruebas del 10 de septiembre de 2018.
- Decreto de práctica de pruebas del 18 de octubre de 2018.
- Decreto de práctica de pruebas del 11 de diciembre de 2018.
- Proyecto de Resolución por el cual se decide una actuación administrativa de carácter particular y concreto, aprobado en Comité de Comisionados el 14 de diciembre de 2018, tal como consta en Acta 1185 de 2018.
- Remisión del proyecto del que trata el numeral 3 a la Superintendencia de Industria y Comercio para el correspondiente trámite de abogacía de la competencia.

Nombre del proyecto: Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta postal.

Fecha de Inicio: 01 de marzo de 2017

Objetivo del proyecto: 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.

Estado actual del proyecto: Finalizado

En junio de 2017 se suscribió el contrato de consultoría con la Unión Temporal CRC POSTAL 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.

En el primer semestre de 2018 se elaboró el resumen ejecutivo del estudio, se determinó la hoja de ruta regulatoria para el sector postal, se entregaron las recomendaciones a las diferentes entidades gubernamentales (MINTIC, DNP, Superfinanciera, DIAN, Minhacienda, Mintransporte y Supertransporte) y se socializó con los operadores postales y entidades los resultados del estudio y la hoja de ruta.

Con la hoja de ruta postal se orientó el que hacer regulatorio de la CRC entre 2018 y 2020, ofreciendo certidumbre a los prestadores de servicios de correo, mensajería expresa y postales de pago sobre las actividades y temas que abordará el regulador, con el fin de contribuir en la solución a las problemáticas del sector.

Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Resumen ejecutivo
2. Cadena de Valor y Nuevos Modelos de Negocio
3. Análisis Experiencias Internacionales
4. Estudio de mercado del sector postal
5. Análisis Oferta y Demanda
6. Modelo Ideal - Análisis Normativo - Hoja de Ruta CRC
7. Batería de Indicadores y Recomendaciones para Entidades.

Estos documentos fueron publicados el 29 de mayo de 2018.

Nombre del proyecto: Revisión de las condiciones del reporte de Separación Contable

Fecha de inicio: 1 de marzo de 2017

Objetivo del proyecto: Adelantar una revisión del Modelo de Separación Contable el cual fue definido a través de la Resolución CRC 4577 de 2014, con el fin de fortalecer el proceso regulatorio y estandarizar los formatos, evitar la redundancia de información, la duplicidad de datos similares en diferentes tablas y contar con información precisa que permita reducir la asimetría de la información de la industria, y evidenciar la existencia de potenciales fallas de mercado y presencia de conductas anticompetitivas.

Estado actual del proyecto: Finalizado.

Durante el desarrollo del proyecto se llevaron a cabo mesas de trabajo con los PRST sujetos a la obligación de reporte del modelo de separación contable detallada, con el objeto de poder identificar las diferencias que se estaban presentando en el reporte realizado por los diferentes operadores y de esta forma definir condiciones que fueran aplicables a todos los obligados.

Acto Administrativo: Resolución CRC 5589 de 2018 "Por la cual se modifica la Sección 2 del Capítulo 1 del TÍTULO IX. SEPARACIÓN CONTABLE y los Anexos 9.1, 9.2, 9.3 del TÍTULO de ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016".

Nombre del proyecto: Revisión del marco regulatorio para la gestión de riesgos de Seguridad Digital

Fecha de inicio: 1 de junio de 2017

Objetivo del proyecto: Realizar un análisis de la adopción de buenas prácticas de gestión de riesgos de seguridad digital por parte de los usuarios y proveedores de redes y servicios de comunicaciones, con el fin de determinar la necesidad de adoptar las medidas que se consideren pertinentes, ya sean mediante ajustes al marco regulatorio vigente, definición de lineamientos generales o colaboración interinstitucional.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Con la expedición en el 2016 del CONPES 3854 – "Política Nacional de Seguridad Digital", se consideró que era necesario cambiar el enfoque tradicional e incluir la gestión de riesgo como uno de los elementos más importantes para abordar la temática, estableciendo que: *"la estrategia de gestión de riesgos para*

abordar la seguridad digital debe tener un enfoque flexible y ágil para abordar las incertidumbres digitales. Lo anterior, con el fin de alcanzar beneficios sociales y económicos, proveer servicios esenciales, operar infraestructuras críticas, preservar los derechos humanos y los valores fundamentales, y proteger a las personas frente a las amenazas de seguridad digital.”

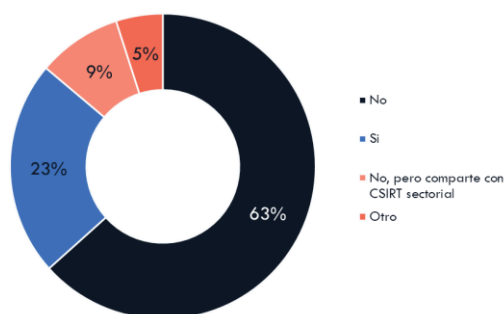
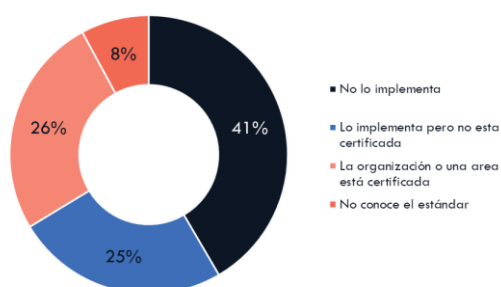
En consecuencia, la política nacional de seguridad digital debía involucrar activamente a todas las partes interesadas, y asegurar una responsabilidad compartida entre las mismas con el objetivo de garantizar un entorno digital seguro y abierto, que genere confianza y estimule todas las actividades socioeconómicas en el entorno digital. En desarrollo de este objetivo central, el plan de acción del CONPES 3854 identificó que la CRC debía ajustar el marco normativo del sector TIC, en el marco de sus competencias.

La actualización del marco regulatorio para la gestión de riesgos de seguridad digital busca corregir dos problemas identificados en la manera en que se gestiona la seguridad digital en Colombia:

1. Sólo los operadores más grandes implementan mejores prácticas de seguridad digital.
2. La mayor parte de los actores del ecosistema no comparten información vital para la gestión de incidentes con el colCERT.

Estado de la implementación de ISO
27001/2 en operadores en
Colombia

¿El equipo responsable de la gestión
de incidentes de seguridad
informática se coordina con colCERT
y otros CSIRT sectoriales?



Fuente: CRC-Encuestas PRST

Gráfica 5. Implementación de ISO 27001/2

Luego de un proceso altamente participativo, y en línea con las mejores prácticas internacionales, la CRC expidió la Resolución CRC 5569 de 2018 *"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”.

De esta forma los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones deben definir e implementar una política de gestión de riesgos de seguridad junto a las acciones asociadas que les permitan fortalecer sus redes y procesos. También se definen las categorías de los incidentes y obligaciones de reporte a autoridades (COLCERT), que permitirán a futuro hacer seguimiento y análisis de la materia y conocer la información sectorial sobre sus impactos. Los PRST empezarán a gestionar su política de riesgos y procesos asociados, a recolectar información de incidentes de seguridad digital. Para hacer esto tienen un plazo de 18 meses a partir de la expedición de la norma (Diario Oficial Dic. 11/18) es decir hasta junio del 2020.

Acto Administrativo: Resolución CRC 5569 de 2018, “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”

Nombre del proyecto: Garantía para el acceso en la recepción de televisión abierta radiodifundida.

Fecha de inicio: 17 de noviembre de 2017

Objetivo del proyecto: Analizar el marco legal y regulatorio que soporta la recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal, y de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas para garantizar a los usuarios el acceso efectivo al servicio de televisión abierta radiodifundida.

Dentro de los análisis realizados de la normatividad vigente y teniendo en cuenta la evolución tecnológica, se identificó la necesidad de ajustar la regulación relacionada con la obligación interpuesta a los operadores por suscripción de garantizar la recepción de las señales de la televisión abierta radiodifundida a sus usuarios a través de un selector conmutable, según lo dispone el inciso cuarto del numeral 4 del Anexo técnico del Acuerdo de 10 de 2006.

Por otro lado, frente a lo relacionado con el impacto del adhesivo informativo de la TDT, con base en los hallazgos que surgieron de la revisión internacional, en donde es evidente que no existe un solo ejemplo de las experiencias analizadas en donde se incluya un texto similar al propuesto por la ANTV; los resultados del estudio de mercado sobre la efectividad del aviso de la TDT, en donde se puede concluir que existe un conocimiento mayoritario sobre la antena como un elemento necesario para la sintonización de la TDT, así como un porcentaje muy bajo de encuestados que consideran que la información relativa a la antena debe ser incluida en el adhesivo, y por último una satisfacción generalizada con la funcionalidad de éste; no se consideró necesario modificar el texto y el diseño de la actual etiqueta que informa sobre la recepción de la TDT en Colombia.

En ese sentido, siguiendo las prácticas internacionales y los hallazgos del estudio de las encuestas, se concluyó que la mejor manera de informar al usuario es a través de portales Web, como actualmente se está haciendo por parte de la ANTV mediante el portal en línea de la TDT en Colombia, donde se pueda encontrar información de manera sencilla y entendible para el consumidor promedio.

En este sentido el 8 de noviembre de 2018 se publicó la propuesta regulatoria y el respectivo documento soporte con el contenido descrito anteriormente.

De decirse que, la CRC presentó una demanda de nulidad ante el Consejo de Estado en contra del artículo 34 de la Resolución ANTV 0026 de 2018, con el objetivo de establecer si la ANTV derogó el artículo 47 del Acuerdo CNTV 010 de 2006 sin tener la competencia para ello, para que, si es el caso, se anule el efecto según el cual el artículo 34 de la Resolución ANTV 0026 de 2018 derogó el artículo 47 del Acuerdo. La mencionada demanda fue presentada el 1 de febrero de 2019, puesto que, una vez analizados los comentarios y observaciones de los interesados en el proyecto, publicado por la CRC el 8 de noviembre de 2018, se concluyó que, en este momento, las condiciones técnicas incluidas en el anexo técnico que es mencionado en el artículo 47 del Acuerdo CNTV 010 de 2006 no se encuentran vigentes.

Por lo anterior, el proyecto regulatorio estará suspendido, por lo menos, hasta cuando el Consejo de Estado resuelva la solicitud de suspensión provisional formulada por esta Comisión dentro de la demanda de nulidad interpuesta en contra del artículo 34 de la Resolución ANTV 0026 de 2018.

Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Documento soporte "Garantía para el acceso en la recepción de televisión abierta radiodifundida" publicado el 8 de noviembre de 2017.
2. Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el numeral 4 del Anexo Técnico del Acuerdo CNTV 10 de 2006" publicado el 8 de noviembre de 2017.

Nombre del proyecto: Revisión del Régimen de Calidad del Servicio de Televisión Abierta Radiodifundida

Fecha de inicio: 17 de noviembre de 2017

Objetivo del proyecto: Realizar una revisión y seguimiento a las medidas ya tomadas que permitan identificar la necesidad de modificar, complementar o depurar el régimen de calidad de TV, en lo correspondiente a los indicadores de disponibilidad para televisión abierta radiodifundida, de manera tal que refleje tanto la situación del país como la realidad tecnológica de las redes de televisión.

Estado actual del proyecto: En ejecución

Dentro del desarrollo del proyecto regulatorio en mención, la CRC ha analizado la información que los operadores reportan a la CRC de acuerdo con el Formato 2.1 del Título. Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Una vez revisada la información que reposa en Colombia TIC con motivo de la obligación de reporte de información consignada en la Resolución CRC 4735 de 2015, la CRC consideró pertinente solicitar información de una especificidad mayor, tanto a los operadores de televisión abierta radiodifundida, como a la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV.

Dentro del desarrollo del proyecto se realizaron dos solicitudes adicionales a los operadores, i) Mediante comunicación con radicación interna no. 2017610513 del 13 de diciembre de 2018, se solicitó información correspondiente a los tiempos que requieren los operadores para la atención de diferentes tipos de fallas dependiendo, entre otros, de su complejidad, con el fin de evidenciar problemas que se relacionen con el acceso a las estaciones. Y ii) Mediante comunicación con radicación interna no. 2018200930 del 16 de agosto de 2018, se solicitó a los operadores información detallada de cobertura, características propias de la estación y a su vez se determinó una caracterización de fallas juntamente con estos con el fin de unificar criterios sobre las mismas.

Actualmente, esta Comisión se encuentra trabajando en el Documento soporte y propuesta regulatoria de modificación de los indicadores de calidad.

Nombre del proyecto: Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles

Fecha de inicio: 15 de enero de 2018

Objetivo del proyecto: Identificar e implementar alternativas regulatorias para mitigar las barreras que se presentan en la masificación del acceso a internet móvil de banda ancha.

Estado actual del proyecto: Finalizado

Las prohibiciones dispuestas por la Resolución CRC 4444 de 2014, respecto del establecimiento de condicionamientos de salida para que el usuario ejerciera su libertad de elección de terminar el contrato en cualquier momento durante su vigencia; así como el establecimiento de condicionamientos de entrada, de acuerdo con lo cual "en ningún caso el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles", fueron replicadas en dos artículos totalmente independientes dentro del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 5111 de 2017).

Es así como con ocasión proyecto regulatorio "Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles", fueron analizados solo los mencionados condicionamientos de entrada, sin que esto implique de ninguna forma eliminar la prohibición de establecer cláusulas de permanencia

mínima para servicios móviles (prohibición dispuesta expresamente en el numeral 2.1.3.1.8 del artículo 2.1.3.1), ni la generación de condicionamiento alguno de salida, terminación o modificación de contrato por parte del usuario, que pueda llegar a limitar el ejercicio de su libre elección.

Para tal fin dentro del primer semestre de 2018 se realizaron mesas de trabajo con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, se presentó al sector un documento de formulación del problema que evidenció la baja penetración del servicio de internet móvil en Colombia, siendo una de sus causas la restricción de la venta de equipos terminales asociados a la oferta planes tarifarios y se sometió a discusión sectorial una propuesta regulatoria para eliminar tal restricción.

En julio de 2018 la CRC expidió la Resolución CRC 5406 de 2018, mediante la cual fueron modificadas las condiciones de comercialización de equipos terminales móviles -ETM- a que se encuentran sujetos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles. Es así como a partir del 17 de julio, los proveedores pueden realizar ofertas conjuntas de ETM de tecnología 4G o superior con planes de servicios de comunicaciones móviles, manteniendo la prohibición de imponer cláusulas o condiciones de permanencia mínima, o impedir que los usuarios se cambien de plan u operador cuando estos así lo deseen.

Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Documento de formulación del problema, socializado en febrero de 2018.
2. Documento "Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles", publicado el 27 de marzo de 2018.
3. Proyecto de resolución "Por la cual se modifica el artículo 2.1.9.4 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016", publicado el 27 de marzo de 2018.
4. Documento de respuesta a los comentarios allegados frente a la propuesta regulatoria "Condicionamientos de entrada para la comercialización de equipos terminales móviles", publicado el 17 de julio de 2018.
5. Resolución CRC 5406 de 2018, publicada el 17 de julio de 2018.

Nombre del proyecto: Reporte de Industria del Sector TIC 2017

Fecha de inicio: 2 de febrero de 2018

Objetivo del proyecto: Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2017.

Estado actual del proyecto: Finalizado

En el mes de julio de 2018 se publicó el séptimo Reporte anual de Industria TIC, el cual contiene los indicadores de la industria de las TIC para el 2017 así como la evolución en aspectos de mercado de los servicios de telefonía, móvil, telefonía fija, acceso a Internet, televisión y sector postal, tendencias de las telecomunicaciones en el país, y aspectos macroeconómicos y análisis de tallado de la industria. Para

esta versión que fue elaborada entre los meses de febrero a julio de 2018, se elaboraron tres infografías que permitieron al lector poder identificar temas tales, como: el posicionamiento regional de Colombia, los indicadores de la Sociedad de la Información y la caracterización de la demanda de servicios postales, este último resultado de un estudio adelantado por la CRC durante el 2017. Adicionalmente, dentro del documento se trabajó como tema destacado el análisis de las cifras de portabilidad numérica móvil.

Acto Administrativo: No aplica.

Nombre del proyecto: Ajustes a las Resoluciones CRC 5107 y 5108 de 2017

Fecha de inicio: 28 de agosto de 2018

Objetivo del proyecto: Revisar las condiciones de remuneración para el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios, tanto bajo la figura de operación móvil virtual (OMV), como cuando para su prestación se hace uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, con el fin de ajustar aspectos puntuales de las medidas regulatorias implementadas a través de las Resoluciones CRC 5107 y 5108 de 2017, según los resultados del ejercicio de monitoreo que adelanta la CRC de manera permanente.

Estado actual del proyecto: En ejecución.

Entre los meses de septiembre y octubre de 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- i. La revisión de las condiciones de remuneración por el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios bajo la figura de OMV, Para ello se estimaron los precios mayoristas según la metodología definida en la regulación y se identificaron los aspectos que requieren ajuste, que básicamente corresponden al referente de la tarifa minorista que se utiliza para determinar la tarifa mayorista y las fechas de cálculo y aplicación de esta última.
- ii. La revisión de las condiciones de acceso mayorista para la prestación del servicio de voz móvil a través de las redes de otros operadores. Para ello se adelantó un ejercicio comparativo de la aplicación de las reglas de precio mayorista para los modelos de acceso OMV y RAN. De esta manera se identificó que en el insumo de terminación existen condiciones desiguales de remuneración entre los dos modelos.

Actos Administrativos y Publicaciones:

1. Proyecto de Resolución "Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 4.7.4.1 y se modifican los numerales 4.16.2.1.1 y 4.16.2.1.3 del artículo 4.16.2.1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016" publicado el 7 de diciembre de 2018.
2. Documento Soporte de la propuesta regulatoria publicado el 7 de diciembre de 2018.

Nombre del proyecto: Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas

Fecha de inicio: 3 de diciembre de 2018

Objetivo del proyecto: Con ocasión de la implementación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se da inicio a este proyecto regulatorio en el cual se revisarán las disposiciones incluidas en dicho régimen asociadas a la Portabilidad Numérica Móvil y la Compensación Automática por llamadas caídas.

Estado actual del proyecto: En ejecución

La CRC publicó para comentarios el documento de Formulación de Problema. Para el Régimen de Portabilidad Numérica Móvil se identificó la posible existencia de altos costos de transacción del mecanismo de portabilidad numérica móvil. En relación con la compensación automática por llamadas caídas, la CRC identificó que este mecanismo ha perdido su efectividad.

Actos Administrativos y Publicaciones:

- Documento de Formulación del Problema publicado el 3 de diciembre de 2018.

5. Actividades Continuas Misionales

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

Monitoreo general del sector TIC

A través de esta actividad, la verifica la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analiza dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes servicios en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.

Se ha adelantado la depuración de la información para el periodo 2012-2017, así como el cálculo de los indicadores de concentración y otras tendencias generales para la mayoría de los mercados. Se cuenta con un archivo de consulta disponible para toda la Entidad, en el cual además de las cifras se pueden identificar hechos relevantes para cada uno de los trimestres de análisis y notas aclaratorias de la información reportada por los PRST. Adicionalmente en el 2018 se realizó un ejercicio de proyección de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

Medición de la Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de los Servicios de Comunicaciones

La CRC realiza una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad, atención a usuarios y solución de controversias, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción, para obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios

a nivel nacional, en las 13 ciudades más representativas en términos de población y usuarios y 3 ciudades objeto de revisión por parte de la Comisión: Quibdó, San Andrés y Leticia.

La CRC ejecutó la Medición de Calidad de los servicios de comunicaciones (telefonía e internet fijo y móvil y televisión por suscripción), ejercicio que evaluó la percepción de los usuarios durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, y que durante los años 2016, 2017 y 2018 se incluyó la medición de servicios prestados por operadores entrantes y móviles virtuales, así como la calidad de los servicios de televisión comunitaria y abierta, por lo que se hace imperativo en términos de resultados continuos, efectuar un seguimiento contante de las métricas de satisfacción establecida.

Es importante aclarar que el monitoreo de la medición de la calidad del servicio a través de análisis de elementos subjetivos se convirtió en una necesidad para la CRC, dadas las obligaciones adquiridas por parte de los proveedores de servicio de comunicaciones a través de la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, compilada en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en lo concerniente a la prestación del servicio, la atención al usuario y la calidad del servicio, los elementos que calificó esta medición fueron:

- Percepción General de los servicios de comunicaciones
- Percepción de los niveles de calidad de los servicios de comunicaciones.
- Valoración de los mecanismos de atención al usuario, incluyendo asistencia técnica cuando proceda (servicios fijos y televisión)
- Calificación de la atención al usuario.
- Calificación de atención de Peticiones, Quejas y Recursos, lo que incluye la solución de conflictos en la relación proveedor - usuario.
- Net Promoter Score (NPS)
- Satisfacción

Los resultados de las mediciones se compartieron con los prestadores de servicios de telecomunicaciones (PRSTs) fijos y móviles en mesas de trabajo, esto con el fin de entender las dinámicas que producían cambios en la percepción de servicio e identificar necesidades regulatorias de la industria, así como posibles aprendizajes de la experiencia.

Esfuerzos coordinados con los países de la región para reducción de tarifas de Roaming Internacional.

La CRC propende por la reducción de las tarifas del servicio de Roaming Internacional para hacerlo más asequible a los usuarios de los países miembros acuerdos bilaterales con Ecuador y Perú, y multilaterales con la CAN y Alianza del Pacífico, a fin de contribuir al crecimiento económico y de las relaciones comerciales entre estos.

En el periodo 2016 a 2018 se ha continuado trabajando en los compromisos bilaterales con Ecuador y Perú, y multilaterales a nivel de la CAN y la Alianza del Pacífico:

- Acuerdo bilateral con Ecuador: Se inició en 2013 a partir de lo cual se realizaron estudios técnico-económicos, se hizo una “amenaza” de regulación mediante reunión con los operadores y, en paralelo, se fortalecieron las medidas de transparencia de información hacia los usuarios, que conllevaron a que se generaran reducciones de precios a los usuarios (entre el 30% y 50%)
- Acuerdo bilateral con Perú: Se inició en 2015 a partir del cual se desarrolló una hoja de ruta que incluyó el requerimiento de información a los PRST, la construcción de comparativos en cantidad de viajeros, usuarios, consumos, precios mayoristas y precios minoristas; incluyó la evaluación de las recomendaciones de la OCDE y toma de acciones de medidas de transparencia. Las ofertas disminuyeron, comparando precios en páginas web de 2013 y 2014 con los ofrecidos en 2015.
- A nivel de la CAN se estudió una propuesta conjunta de Ecuador y Perú para imponer por vía de una decisión comunitaria las tarifas minoristas a precios locales con esquema de “Bill and keep” (o “Sender Keeps All”) para tarifas mayoristas. Esto conllevó a realizar un estudio por parte de la Secretaría de la CAN que culminó con una propuesta que actualmente se evalúa por la CAATEL.
- A nivel de la Alianza del Pacífico (AP) A partir de los textos consensados con los Países Miembros y aprobados por el Congreso, se incluyó la toma de acciones conjuntas dirigidas a la reducción de tarifas. Se acordó una hoja de ruta y un formato de requerimiento de información a los operadores móviles y actualmente se están definiendo en conjunto con los reguladores de los países miembros los términos de referencia para contratar un estudio para la reducción o eliminación de las tarifas de roaming entre dichos países.

Seguimiento OECD

Es una actividad continua que busca hacer seguimiento a las actividades que se realizan en la OECD relacionadas con el sector TIC.

Para efectos de lo anterior, la CRC está en permanente búsqueda de documentos en la base de datos de la OECD que tengan relación con el sector, así como en permanente contacto con el Comité de Economía Digital para comentar los documentos que se requieran. A lo largo de este periodo se han comentado varios documentos relacionados con el proyecto de transformación digital de la OECD Going Digital, medición de economía digital, comercio electrónico, plataformas digitales, seguridad digital, entre otros.

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 *"[e]l Min TIC 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 cuanto a la obligación de elaborar una guía o metodología con los lineamientos para la valoración de los proyectos, la CRC remitió el 23 de noviembre de 2016 al Ministerio TIC *"La guía metodológica 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"* y realizó una mesa de trabajo con el fin de socializar con los operadores dicha guía metodológica.

En el año 2018 en atención a los requerimientos realizados por el Ministerio TIC, la Comisión remitió a dicho Ministerio 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) proyecto presentado por ANDITEL S.A.S *"Internet para favorecer algunas Redes de emergencia, Instituciones Públicas y Zonas Wifi, distintos a los beneficiarios del PNCAV"*, (ii) ocho (8) proyectos de ampliación de cobertura, según oferta oficiosa presentada por el MINTIC a COMCEL S.A., para ser desarrollados como obligaciones de hacer, Adicionalmente se realizó la revisión preliminar del proyecto de cobertura en cinco (5) localidades presentados por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P según petición oficiosa de Ministerio TIC denominado *"Cobertura del servicio móvil en localidades apartadas del país y con población de bajos recursos, que no cuentan con dicho servicio"*. Frente a este último proyecto, no se recibió la complementación de información requerida por la CRC en los términos de la resolución vigentey posteriormente MINTIC informó que el peticionario desistió de su solicitud según comunicación recibida por dicha Entidad el 26 de diciembre de 2018, y por lo tanto no fue necesaria la expedición del concepto de inversiones a reconocer.

Formulación Agenda Regulatoria 2019-2020

De acuerdo con el Decreto 1078 de 2015 las Comisiones de Regulación tienen la obligación definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, dentro de la cual se deben precisar los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso.

Ahora bien, la Agenda Regulatoria 2019-2020 da continuidad a las temáticas incluidas en la Agenda que hoy en día se encuentra en ejecución en los ejes estratégicos identificados por la Comisión para su clasificación (Bienestar a usuarios, calidad, competitividad y desarrollo e Innovación), tendientes a la dinamización de los sectores TIC y Postal. Para ello, los focos de atención de la CRC tienen que ver con: i) la simplificación normativa como elemento dinamizador de la Industria, así como con la aplicación del Análisis de Impacto Normativo en todos los procesos regulatorios de la CRC; y, ii) el desarrollo de los proyectos que surgieron de las hojas de ruta de Economía Digital, la del sector Postal, así como la hoja de ruta de Acceso, Uso e Interconexión.

La propuesta de esta Agenda fue puesta a discusión del sector el día 30 de octubre de 2018, se recibieron comentarios de agentes del sector hasta el 22 de noviembre, y la versión definitiva se publicó el 30 de diciembre de 2018.

Apoyo interinstitucional en temas de seguridad

La CRC ha contribuido con la adopción de medidas y el apoyo y asesoría técnica especializada a las autoridades judiciales y de policía en temas que afectan la seguridad pública relacionados con:

- i) En 2018 se impulsó la expedición de resoluciones en CITEI y UIT para medidas globales contra el hurto de terminales, que incluyen intercambio y bloqueo entre países de IMEIs con reporte, así como la generación de recomendaciones para combatir el uso de equipos hurtados y asistir a los Países Miembros en su estudio y adopción.
- ii) Bloqueo de comunicaciones no autorizadas en centros penitenciarios y carcelarios: Se dio acompañamiento técnico a la Presidencia, al Ministerio de TIC y al INPEC en cuanto a la problemática asociada a los mecanismos de bloqueo o inhibición de señales radioeléctricas al interior de estos centros (problemas de diseño, puesta en servicio, operación y afectación del servicio en el exterior del centro). Se prestó asesoría y se emitieron recomendaciones a la Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de TIC sobre la efectividad e impacto del mensaje en banda en las llamadas originadas en las celdas que dan cobertura a los centros carcelarios. Se participó en la elaboración del Decreto 694 de 2018 por el cual se reglamenta el bloqueo de los IMEI de equipos que sean detectados realizando comunicaciones no autorizadas en centros carcelarios, y se ha dado acompañamiento técnico en su implementación.
- iii) Venta de SIM prepago sin identificación del usuario o con datos falsos: se ha dado apoyo y asesoría técnica especializada a la Policía Nacional en relación con sus iniciativas para gestionar actualización de información y proyecto de modificación de la Resolución 0912 de 2008.

- iv) Fortalecimiento del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia: En seguimiento a los dispuesto en la Resolución CRC 4972 de 2016 por la cual se establece en situaciones de emergencia la gratuidad de comunicaciones entre autoridades en situaciones de emergencia, la compartición de infraestructura e instalaciones esenciales y se determinan las características de la geolocalización de abonados que llaman al número único de emergencias 123, se ha dado apoyo y asesoría técnica especializada a la Alcaldía de Bogotá y Policía sobre las acciones a tomar respecto del uso indebido de la línea de emergencias. Se han atendido múltiples solicitudes de Asomédios y el Ministerio de TIC respecto de la activación del Chip FM en los equipos que lo tengan integrado y se ha orientado sobre su manejo con base en los datos suministrados por algunos fabricantes.

Asistencia Técnica para la Implementación de la TV Digital en Colombia

La CRC designó un equipo multidisciplinar para que a partir del mes de julio de 2017 participara en las actividades con énfasis en temas regulatorios incluidos como parte de la "Asistencia Técnica para la Implementación de la TV Digital en Colombia" brindada en el marco del convenio de cooperación internacional suscrito para tal fin entre la Unión Europea y la República de Colombia, que tiene como objetivo contribuir a la migración de la televisión análoga a la televisión digital terrestre utilizando el estándar DVB-T2 con el aprovechamiento de las ventajas de esta tecnología en Colombia.

En particular, la CRC de acuerdo con el ámbito de sus competencias en materia de televisión, requirió resultados asociados a la *"Definición de especificaciones y reglamentación técnica de TDT: Capacitación y AT sobre interactividad en la TDT que contemple la revisión de estándares de TV híbrida y recomendaciones de la EBU, con especial atención al estándar HbbTV desarrollado por DVB"* así como la *"Asistencia técnica para el diseño de una metodología que permita la evaluación en campo de las condiciones técnicas de recepción de la TDT en los hogares colombianos"*.

Dicho convenio se encuentra en la fase de evaluación final y cierre a febrero de 2019, teniendo en cuenta que los resultados fueron entregados a la CRC el 27 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 8) y el 31 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 4)².

Los insumos obtenidos servirán de fuente de consulta y marco de referencia para los estudios o proyectos regulatorios que a futuro emprenda la Comisión en materia de TDT.

Gobernanza de Internet

Teniendo en cuenta que esta actividad tiene como objetivo ejecutar la estrategia definida en los diferentes eventos y espacios de participación nacional e internacional en los cuales se promueve la

² Teniendo en cuenta que resultados fueron entregados a la CRC el 27 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 8) y el 31 de julio de 2018 (Resultado 1 — Actividad 4).

implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto a esta temática, durante este periodo, se ejecutaron tres estrategias relacionadas con esta temática que se divide en dos frentes: i) nacional e ii) internacional.

A nivel internacional, la discusión sobre la Gobernanza de Internet se desarrolla a través de espacios de debate como el Foro Mundial de Gobernanza que se realiza todos los años desde 2006, NetMundial, la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, y El Foro Económico Mundial (WEF); son escenarios donde todas las partes interesadas pueden dar sus puntos de vista y proveer insumos para tomar decisiones en diferentes niveles, incluido el de política pública. En estos escenarios, los aspectos técnicos continúan siendo de gran importancia; sin embargo, los derechos humanos, el derecho de acceso a Internet, la economía digital, la seguridad digital, las nuevas tecnologías de acceso y la libertad de expresión en la red, han tomado fuerza en los últimos años. La CRC participó de manera activa paneles de discusión de alto nivel en el IGF 2017 y 2018.

A nivel nacional se desarrollaron actividades para explicarle a diferentes públicos de interés la importancia de la Gobernanza de Internet (GI). De esta manera y con el fin de socializar las acciones a nivel mundial, nacional y la participación de la CRC en la Gobernanza de Internet se socializaron dos informes disponibles en la página web de la Entidad. Los cuales incluyeron las tendencias y retos en esta área, además presentaba las actividades en GI que se realizaron a nivel global, regional y local; destacando las actividades en las que ha participado la CRC.

En el frente nacional, la CRC participó activamente en la Mesa Colombiana de Gobernanza de Internet, realizó socializaciones a nuevos grupos de interés y contribuyó a realizar tres versiones del Foro Nacional durante los años 2016-2018, en el que se destaca el papel de la Comisión en implementar paneles de alto nivel con actores referentes en la gobernanza y abordando temáticas tales como: Gobernanza de Internet en tiempos de Economía Digital, Neutralidad de Red, Estrategias de Acceso a Internet, Seguridad Digital y Medición de la Economía Digital en la Gobernanza de Internet.

Adicionalmente en el 2018 se realizó la revisión y actualización de las líneas planteadas en la Estrategia de la CRC y cuando se analizó la evolución de las temáticas desde la perspectiva de cada uno de los grupos de interés se identifican ciertas tendencias particulares:

- Los principales temas de actuación de la sociedad civil han sido la promoción y protección de los derechos humanos en internet; el acceso y la apertura de Internet; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.
- En lo que respecta al sector privado, se destacan el desarrollo sostenible y la economía de internet; la mejora de la confianza digital y la ciberseguridad; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.

- En lo referente a los gobiernos, las temáticas más consistentes a través del tiempo han sido el desarrollo sostenible y la economía de internet; la promoción y protección de los derechos humanos en internet; el acceso y la apertura a Internet; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.
- Finalmente, en lo que concierne a la comunidad técnica, su actuación se ha concentrado en temáticas relativas a la gestión de los recursos críticos de internet; la mejora de la confianza digital y la ciberseguridad; y la necesidad de mejorar la cooperación entre las múltiples partes interesadas.

Cabe anotar que, en el último año, algunas nuevas temáticas generaron interés de casi todas las partes interesadas tales como el desarrollo de capacitación en GI, los retos de la juventud y las cuestiones de género asociados a Internet, los desafíos entorno a la privacidad de datos, los cambios financieros y el impacto de la digitalización en las democracias. La CRC permanecerá atenta a la evolución de estas temáticas y sus posibles impactos en el sector y el rol de la Entidad en los mismos.

Taller Internacional de Regulación

En la XIII edición del taller internacional, adelantado en julio de 2018, se planteó repensar lo que significa innovación basada en crecimiento y qué estrategias y perspectivas de regulación desde diferentes sectores serían necesarias adoptar para fomentar la inversión, para así crear un modelo para la innovación y el crecimiento en el país. Se reunieron prestigiosos conferencistas y autoridades para abordar una variedad de temáticas tales como la economía dinámica, innovación disruptiva, conectividad 5G, neutralidad de red, el consumidor algorítmico, logística y postales; los cuales permitirán compartir y discutir ideas provocadoras relacionadas con el crecimiento basado en la innovación.

Adicionalmente es de mencionar el creciente carácter internacional que ha tomado el taller, si bien la actividad siempre ha contado con la participación de importantes figuras de la industria mundial, a partir de 2016 algunos de los más importantes académicos y líderes de industria han realizado conferencias y paneles en este taller, siendo la última edición en 2018 el Taller de mayor alcance realizado a la fecha, el cual contó con la participación de 40 conferencistas de 15 países del mundo distribuidos en 3 días de conferencias y paneles, y contó con una asistencia de más de 400 personas.

Las diferentes presentaciones y memorias de los eventos realizados están disponibles para consulta en la página web de la CRC.

Indicadores e información estadística

la CRC adelanta las siguientes actividades relacionadas con indicadores e información estadística:

- Participación en el Comité de Estadística e Indicadores TIC (CEITIC), comité conformado por las entidades del sector TIC, que se realiza mensualmente en las instalaciones de MinTIC. Algunas de las actividades realizadas que materializaron la participación de la CRC en este comité fueron la

presentación de productos y tareas de la entidad como el Reporte de Industria del sector TIC 2018, los resultados de la medición de la calidad de los servicios desde la experiencia de los usuarios 2017, y la metodología para la medición de la economía digital en Colombia y los primeros resultados de su aplicación.

- La CRC participa en los comités externos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), relacionados con estadísticas e indicadores TIC. Entre ellos: el Comité PIB Trimestral, el comité de indicadores básicos de TIC en hogares y el comité de indicadores básicos de TIC en empresas del sector manufacturero, de comercio y servicios. Adicionalmente, se participó en el comité técnico de la Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2014-2017. En todos los casos, la CRC realizó los comentarios respectivos a los resultados presentados por el DANE.
- Como entidad miembro del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y en el marco del desarrollo del Plan Estadístico Nacional (PEN) 2017-2022, la CRC participa en las reuniones periódicas de la Mesa de Estadísticas del Sector TIC. En estas reuniones se definió el plan de acción específico para las entidades miembro y se obtuvo como primeros resultados el análisis de duplicidades de operaciones estadísticas oficiales y la priorización de los vacíos de información del sector a satisfacer en los próximos años. También, se realizó la actualización de las operaciones estadísticas de la CRC en el PEN.
- La CRC apoya a MinTIC con la revisión técnica de los boletines trimestrales TIC y Postal. Adicionalmente, la Comisión trabajó coordinadamente con el Ministerio TIC en la definición e implementación de las reglas de validación a utilizar en la revisión de la calidad de la información de los formatos utilizados en los boletines. Lo anterior con el objetivo de automatizar el proceso de gestión de calidad y facilitar la revisión de la información por parte de las dos entidades.

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

Dada la importancia que reviste el servicio público de telecomunicaciones, el Artículo 193 de la Ley 1753 de 2015 (PND) busca armonizar la normatividad de ordenamiento territorial local con el fin de reducir las barreras al despliegue de infraestructura para redes y servicios de telecomunicaciones en los diferentes órdenes territoriales, y en este sentido dispone responsabilidades para las autoridades territoriales y para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Es así como la CRC es competente para expedir conceptos respecto de la identificación de barreras en normas de índole territorial que impiden el despliegue de infraestructura de redes de telecomunicaciones.

A diciembre 2018 se habían expedido 41 conceptos respecto de normas territoriales en desarrollo de la competencia referida, y se realizó acompañamiento a 18 municipios en 10 departamentos del país. Los conceptos emitidos están disponibles para consulta en:

<https://www.crccom.gov.co/es/pagina/conceptos-sobre-los-planes-de-ordenamiento-territorial>

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 adelanta una asesoría en los temas relacionados con las funciones de la CRC que tengan incidencia en la gestión legislativa como debates, citaciones, audiencias públicas, debates de control político y discusiones sobre iniciativas legislativas relacionadas con la industria de la TIC y en general en los temas que resulten de interés de la CRC.

En 2018 se atendieron con el Congreso de la República los siguientes temas:

- Gestión directa con los Honorables Congresistas de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes o con los secretarios de dichas Comisiones. Se realizaron 2 reuniones.
- Gestión con las UTL de los Honorables Congresistas de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes. Se realizaron 2 capacitaciones.
- Se asistió a 3 Audiencias Públicas.
- Asistencias a Plenarias y a sesiones de las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes. Se asistió a 59 sesiones.
- Citaciones a la CRC y al MinTIC a Debate de Control Político. Se asistió a 2 citaciones.
- Solicitud de Información y Derechos de Petición de Congresistas y de MinTIC. Se respondieron 5 comunicaciones.
- Comentarios a Proyectos de Ley a los cuales se les hace seguimiento. Se realizaron comentarios a 13 proyectos de ley.

Gestión Internacional y Nacional

Es importante mencionar que la CRC se ha venido posicionando a nivel internacional, tanto como un organismo altamente técnico que siempre va a la vanguardia en la región, así como por sus aportes en los diferentes eventos en los que participa. Para lograr este reconocimiento, ha participado, no sólo activamente, sino también a través de la adquisición de experiencia de otros países y/o reguladores.

Un aspecto muy importante para destacar durante mi gestión fue el proceso de acceso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organización internacional intergubernamental que agrupa a los países más industrializados de la economía de mercado. Las diferentes actividades continuas que la CRC realizó en materia de los instrumentos legales o recomendaciones de la OCDE están relacionadas con el proceso de adhesión de Colombia a la Organización y la asistencia como participante al CDEP.

Durante el 2018, la CRC participó en los siguientes eventos nacionales e internacionales:

- ✓ Forum Suma Movil – Febrero 14 de 2018, Bogotá
- ✓ Retos y desafíos del nuevo Régimen de Protección de Usuarios de Telecomunicaciones – Febrero 14 de 2018, Bogotá
- ✓ GSMA MWC - Febrero 26 a Marzo 1 de 2018, Barcelona
- ✓ Conversatorio El Presente y Futuro de la Infraestructura de Telecomunicaciones en Colombia" – Febrero 28 de 2018, Bogotá

- ✓ Jornadas GECTI de la Universidad de los Andes – Marzo 2 de 2018, Bogotá
- ✓ 3er Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones – Marzo 8 y 9 de 2018, Bogotá

- ✓ Reunión Grupos de Trabajo Regulatel - Abril 4 al 6 de 2018, Ciudad de México (virtual)
- ✓ Sexta Reunión Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y del Caribe – eLAC 2020, Abril 18 al 20 de 2018, Cartagena

- ✓ Montería Talks" - Mayo 3 de 2018, Montería
- ✓ OECD CDEP Committee Meeting – Mayo 14 al 18 de 2018, Paris
- ✓ EDUTIC 2018: Identidad Digital, Mayo 16 de 2018, Pereira
- ✓ Congreso Bicsi Andino 2018 – Mayo 16 y 17 de 2018, Bogotá
- ✓ Reunión del CCP.I - Mayo 21 a 25 de 2018, Lima
- ✓ Telecommunications & Media Forum - Mayo 24 y 25 de 2018, Miami
- ✓ Séptimo Foro Anual "Innovación, el Éxito Audiovisual en las Telecomunicaciones" – Mayo 29 y 30 de 2018, Bogotá
- ✓ CLT 2018 – Junio 11 al 15 de 2018, Varadero
- ✓ Congreso Nacional de TIC #NuestrasTIC 2018 – Junio 27 al 29 de 2018, Santa Marta

- ✓ 20 Congreso ANDESCO - Julio 4 al 6 de 2018, Medellín
- ✓ ITU Workshop on Global approaches on combating counterfeiting and stolen ICT devices – Julio 23 de 2018, Ginebra
- ✓ XVII Congreso de Derecho Financiero – Julio 26 y 27 de 2018, Cartagena
- ✓ LAGIGF, Reunión Preparatoria para el Foro de Gobernanza de Internet, Julio 31 a Agosto 2 de 2018, Buenos Aires (Virtual)

- ✓ Jornada de Tecnología y Seguridad DNS – Agosto 9 de 2018, Bogotá
- ✓ 33 Reunión del CCP.I – Agosto 20 al 24 de 2018, Washington, DC.
- ✓ Congreso Internacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)- ANDICOM 2018 – Agosto 29, 30 y 31 de 2018, Cartagena

- ✓ II Foro Envigado Municipio Naranja – Septiembre 4 de 2018, Medellín
- ✓ OECD Going Digital Measurement Workshop - Septiembre 6 y 7 de 2018, París
- ✓ Foro Colombiano de Gobernanza de Internet – Septiembre 27 y 28 de 2018, Bogotá
- ✓ Capacity Central America & Andean, Octubre 3 y 4 de 2018, Bogotá
- ✓ Grupos de Trabajo BEREC-Regulatel y del Comité Ejecutivo de Regulatel, Octubre 8 al 11 de 2018, Cartagena
- ✓ 49th Annual Conference and International Regulators' Forum - Octubre 8 al 11 de 2018, México
- ✓ Conversatorio Universidad 2030: La educación superior como instrumento de desarrollo regional” – Octubre 29 y 30 de 2018, Bogotá
- ✓ IGF 2018, Noviembre 12 al 14 de 2018, París
- ✓ XI Congreso de la Televisión y las Comunicaciones – Noviembre 14, 15 y 16 de 2018, Bogotá
- ✓ OECD CDEP Committee meeting, Working Party on Security and Privacy in the Digital Economy (SPDE), Working Party on Communication Infrastructures and Services Policy (CISP), Working Party on Measurement and Analysis of Digital Economy (MADE), Noviembre 12 al 16 de 2018, París
- ✓ 21° Asamblea Plenaria de Regulatel - Noviembre 21 al 23 de 2018, Lima
- ✓ 11th meeting of the Network of Economic Regulators (NER) y 20th session of the Regulatory Policy Committee (RPC) – Noviembre 26 al 29 de 2018, París

Así mismo, la CRC organizó los siguientes eventos:

- ✓ Audiencia pública de Rendición de cuentas vigencia 2017 – Junio 7 de 2018, Bogotá.
- ✓ Taller de Divulgación del estudio “Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y Hoja de Ruta” – Julio 4 de 2018, Bogotá
- ✓ 13° Taller internacional de Regulación – Julio 17, 18 y 19 de 2018, Cartagena
- ✓ Mesa de trabajo de socialización de alternativas regulatorias de los proyectos postales: Calidad Postal y RPU Postal – Octubre 18 de 2018, Bogotá
- ✓ Foro Hoja de Ruta Simplificación Normativa – Noviembre 15 de 2018, Bogotá
- ✓ ITU-T Study Group 9 “Broadband and Cable TV” y Workshop “Future of TV in American Region” – Noviembre 21 al 28 de 2018, Bogotá

Atención a consultas, solicitudes y trámites

Durante el 2018, la CRC atendió las siguientes solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
PQR'S 1	6.865	4,33	6.038	3,26	3.481	3,71	3.383	3,27

PQR'S 2	515	6,13	552	6,07	579	5,04	454	5,57
Trámite de Homologación de equipos	3.951	5,64	3.624	3,49	3.247	3,75	4.290	3,56
Trámite de Solicitud de Numeración	14	5,77	32	4,65	27	4,27	9	4,42
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	17	1,72	45	1,84	19	2,61	25	2,54
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	2	3,00	8	5,42	11	3,33	6	3,82

Tabla 1. Solicitudes y tiempo medio de respuesta 2018

Ahora bien, para la evaluación de satisfacción del usuario, se realizaron encuestas teniendo como resultado una calificación promedio de 4,67 en una escala de cero (0) a cinco (5); obteniendo para cada canal de atención las siguientes calificaciones: Atención Personal: 4,79, Correo Electrónico y Correspondencia: 4,63, y Atención Telefónica: 4,62. En cuanto al Nivel de Satisfacción de Usuario es gratificante ver la percepción del ciudadano en cuanto a la atención que recibe de parte de esta entidad.

Ahora bien, es importante mencionar, que durante el año 2018, 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.

Comunicación externa

Para el 2018 se continuó mejorando el proceso a través de una estrategia integral de comunicaciones externas e internas, que incluyó como novedad, tácticas digitales para impulsar las redes sociales de la entidad como uno de los principales canales de comunicación con los usuarios.

El objetivo de la estrategia fue fortalecer el posicionamiento de la CRC y, para ello, se estructuró un plan de comunicaciones que respondió a las necesidades de información de los diferentes grupos de valor con base en cuatro acciones estratégicas (Posicionamiento, divulgación, interacción y participación/socialización) implementadas en los ámbitos externo, interno y digital, con un lenguaje sencillo, contenidos de interés y canales apropiados para cada grupo de valor.

Comunicados de Prensa y cápsulas Informativas

Durante el 2018, la CRC elaboró y divulgó 45 comunicados de prensa y 15 cápsulas informativas, con el propósito de dar a conocer a los usuarios y grupos de valor los diferentes avances en los temas trabajados por la entidad. El detalle de esta información puede ser consultado en la página web de la CRC, en la sección de prensa. Esta gestión permitió el posicionamiento de la CRC en el ámbito nacional, regional e internacional, se generaron noticias y se divulgó la información con efectividad a través de los diferentes medios.

Comunicación Digital

Página Web:



Es importante destacar que, durante este periodo, se mejoró el portal institucional, acorde con la Estrategia de Comunicación implementada y considerando aspectos de diseño para mejorar su visualización general y compatibilidad con dispositivos móviles (responsive).

Se realizaron actividades de mejora dentro del portal institucional tales como:

- Rediseño de botones y secciones de la página web.
- Desarrollo de Micrositios para campañas de comunicación específica.
- Desarrollo de Micrositios para propuestas especiales.

En concordancia con lo dispuesto por Gobierno en Línea, el portal de la CRC publica información específica para cada grupo de valor, sin restringir el acceso completo a la información.

Durante el 2018, se trabajó para cumplir con la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 de Accesibilidad Web logrando la calificación AA que nos posiciona como una de las Entidades con página web accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que pueden percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con nuestro sitio web.

Redes Sociales:

Teniendo en cuenta que las Redes Sociales son uno de nuestros principales canales de comunicación con los usuarios de los servicios de comunicaciones replanteamos la estrategia digital en la que contenidos más sencillos y simples lograron mayor recordación en los usuarios.

CRC Colombia @CRCCol · 25 dic.
Solo tú puedes hacer modificaciones al contrato de un servicio de telecomunicaciones. Recuerda! si realizaste la solicitud, el operador te debe hacer llegar las modificaciones. Con las reglas claras estamos #ComunicadosComoEs. Infórmate en goo.gl/mBQJfe



Comisión de Regulación de Comunicaciones
Publicado por Juan Manuel Velasco Cepeda (?) · 23 de diciembre a las 20:38

La #EconomíaDigital debe convertirse en un motor de crecimiento económico y de mejora para la calidad de vida de los colombianos. Establecimos la hoja de ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital. #CRCTeCumple <https://t.co/KMqMxHLVqU>



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" (www.comunicadoscomo.es.gov.co) y Mediciones Calidad de servicios (www.calidadtic.gov.co)





MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DESDE LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS 2017

Diseño Gráfico:

El desarrollo de piezas para redes sociales permitió impulsar los contenidos divulgados a través de este canal, logrando simplificar la información para el usuario final.

Así mismo, los documentos elaborados por la Entidad como el Estudio de Comercio Electrónico, la Hoja de Ruta y Guía Metodológica de la Economía Digital, la Hoja de Ruta Postal entre otros fueron diagramados con el propósito de mejorar su lectura y comprensión:



Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones:

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

Número de Resolución	Epígrafe	Fecha
5301 de 2018	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COMUNICACIONES CELULAR COMCEL S.A. y se fijan las condiciones de acceso y de la interconexión	25/01/2018

5302 de 2018	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión	25/01/2018
5303 de 2018	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de AVANTEL S.A.S y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión	25/01/2018
5304 de 2018	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión	25/01/2018
5320 de 2018	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., LEVEL 3 COLOMBIA S.A., TELMEX COLOMBIA S.A. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., COLUMBUS NETWORKS DE COLOMBIA LTDA, INTERNEXA S.A. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	21/02/2018
5325 de 2018	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. por la suscripción del acuerdo de compartición de uso de infraestructura de energía eléctrica y se archiva una actuación administrativa	5/03/2018
5326 de 2018	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de controversias entre las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y la EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A E.S.P. por la compartición de infraestructura de energía eléctrica.	5/03/2018
5331 de 2018	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución No. 003 expedida por la Oficina Asesora de Planeación Municipal - Alcaldía de Valledupar	14/03/2018
5333 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIATEL S.A.S. E.S.P. contra la Resolución CRC 5269 de 2017	23/03/2018
5334 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE TELECOMUNICACIONES S.A. contra la Resolución CRC 5270 de 2017	23/03/2018
5335 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. contra la Resolución CRC 5271 de 2017	23/03/2018
5336 de 2018	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y TELMEX COLOMBIA S.A.	23/03/2018
5338 de 2018	Por la cual se autoriza una terminación definitiva por mutuo acuerdo de la relación de acceso entre la <i>COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P.</i> y <i>COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.</i>	23/03/2018
5357 de 2018	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de las Resoluciones No. 049 del 2017 expedida por la Secretaría de Control Urbano y Espacio Público del D.E.I.P. de Barranquilla y No. 0122 de 2017 expedida por la Secretaría Jurídica del D.E.I.P. de Barranquilla	30/04/2018
5358 de 2018	Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por BTS TOWERS DE COLOMBIA S.A.S. contra el acto administrativo 0381 expedido por la Secretaría Jurídica de Barranquilla	30/04/2018
5364 de 2018	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA., contra la Resolución No. 1490 de 2017, expedida por la Secretaria de Planeación	11/05/2018

	del Municipio de Rionegro, por medio de la cual se negó el permiso para la instalación de una antena de telecomunicaciones	
5369 de 2018	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (antes OCCEL S.A.) y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en relación con la determinación del valor por concepto de cargos de acceso	21/05/2018
5370 de 2018	Por la cual se resuelve una solicitud de solución de conflicto presentada entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. relacionada con la determinación del valor que por concepto de cargos de acceso	21/05/2018
5371 de 2018	Por la cual se resuelve la solicitud de solución del conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (antes OCCEL S.A.) y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en relación con la determinación del valor por concepto de cargos de acceso	21/05/2018
5375 de 2018	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra el acto administrativo 1010-2017-77441 expedido por la Secretaría de Planeación de Ibagué	28/05/2018
5378 de 2018	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por la FUNDACIÓN REHABILITACIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA RIE, contra la Resolución No. 0120 expedida por la Secretaría de Planeación de Rionegro	1/06/2018
5379 de 2018	Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Decisión No. 002 de 2017, expedida por el Inspector de Policía del Municipio de Bojacá	5/06/2018
5395 de 2018	Por la cual se acepta el desistimiento de un recurso de apelación interpuesto por la empresa TORRES UNIDAS INFRAESTRUCTURA COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2085 de 2017, expedida por la Subsecretaría Distrital de Planeación Territorial de Bogotá	26/06/2018
5400 de 2018	Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA., contra el Oficio 20171910487141 expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Popayán	9/07/2018
5403 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 5301 de 2018 (OBIS)	11/07/2018
5404 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5302 de 2018 (OBIS)	11/07/2018
5410 de 2018	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. e INTELNETWORK COLOMBIA S.A.S. E.S.P.	23/07/2018
5411 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX COLOMBIA S.A., contra la Resolución CRC 5336 de 2018	23/07/2018
5412 de 2018	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. por el cobro del servicio de coubicación	23/07/2018

5413 de 2018	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P. relacionado con el esquema de cobro de cargos de acceso entre redes locales para el tráfico local-local de dichas empresas	23/07/2018
5414 de 2018	Por la cual se resuelve los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5369 de 2018	23/07/2018
5415 de 2018	Por la cual se resuelve los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5370 de 2018	23/07/2018
5416 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 5371 de 2018	23/07/2018
5417 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. contra la Resolución CRC 5303 del 25 de enero de 2018	30/07/2018
5418 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5304 de 2018	30/07/2018
5419 de 2018	Por la cual se acepta el desistimiento de un recurso de queja interpuesto por la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra del Oficio No. 27613 expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué	30/07/2018
5433 de 2018	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de acceso e interconexión	28/08/2018
5532 de 2018	Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra el acto administrativo de radicado 20180018001582 expedido por la Secretaría de Planeación de Anapoima	23/10/2018
5534 de 2018	Por la cual se resuelve el conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. por el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional provista por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	2/11/2018
5535 de 2018	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	2/11/2018
5536 de 2018	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	2/11/2018
5537 de 2018	Por la cual se resuelve una solicitud de solución de controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (antes CELCARIBE S.A.) y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (2006-2008)"	2/11/2018
5538 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5464 de 2018	2/11/2018
5545 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5492 de 2018	15/11/2018

5546 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5498 de 2018	15/11/2018
5547 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición contra la Resolución CRC 5516 de 2018	15/11/2018
5570 de 2018	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5413 de 2018, Expediente No. 3000-92-548"	11/12/2018
5571 de 2018	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de SMS	11/12/2018
5572 de 2018	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de Larga Distancia Internacional saliente	11/12/2018
5573 de 2018	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de interconexión directa No. 1-4116563263, suscrito entre CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES	11/12/2018
5574 de 2018	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de interconexión directa denominado MSA Interconexión 71-0415, suscrito entre CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. y METROTEL S.A. E.S.P.	11/12/2018
5590 de 2019	Por la cual se resuelve un conflicto entre CREDIBANCO S.A. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.	10/10/2019
5591 de 2019	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de llamadas de voz móvil y mensajes de texto SMS	10/10/2019
5592 de 2019	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. e INFRAESTRUCTURA CELULAR S.A. E.S.P., relacionado con el tráfico cursado en la red de Larga Distancia Internacional (LDI) de INFRACEL y terminado en los usuarios de AVANTEL	10/10/2019
5593 de 2019	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre AVANTEL S.A.S. y TELMEX COLOMBIA S.A., relacionado con los cargos de acceso aplicables al tráfico de Larga Distancia Internacional, cursado en la red de TELMEX COLOMBIA S.A. y terminadas en usuarios de la red de AVANTEL	10/10/2019
5594 de 2019	Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	10/10/2019
5595 de 2019	Por la cual se resuelve una solicitud de solución de la controversia surgida entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.S.P. (2002-2006)	10/10/2019
5596 de 2019	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (Antes CELCARIBE S.A.) y por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la resolución CRC 5537 de 2018	10/10/2019
5597 de 2019	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre las empresas COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., sobre la	10/10/2019

	prestación de servicios de Roaming Automático Nacional en sitios no solicitados y la tarifa de Roaming Automático Nacional para sitios aledaños	
5598 de 2019	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P y TELMEX COLOMBIA S.A., por el suministro de instalaciones esenciales de áreas y energía	10/10/2019

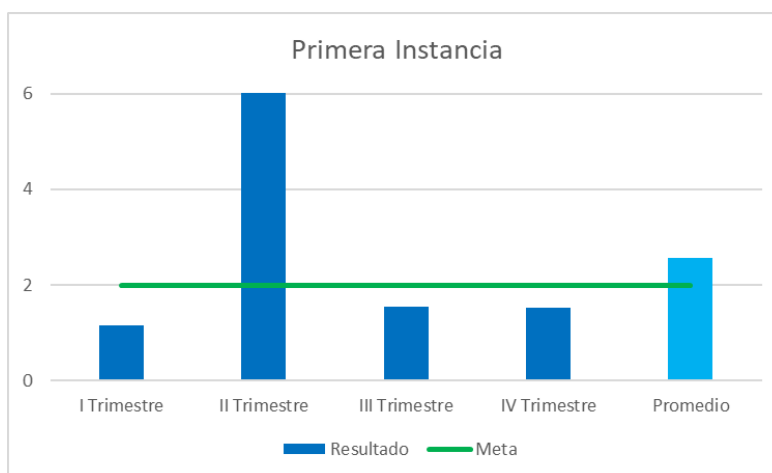
Tabla 2. Actuaciones administrativas de carácter particular y concreto Enero 2016 – hasta las aprobadas en Sesión de Diciembre de 2018

Durante el periodo de análisis de las actuaciones administrativas adelantadas, se procedió a la medición de los indicadores (i) tiempo promedio de solución de controversias en primera instancia, con una meta de dos meses, eliminando de la medición los periodos en los que la actuación o bien se encuentra suspendida, está en etapa de mediación o probatoria cuando se requiere de la remisión de información de parte de los proveedores y (ii) tiempo promedio de solución de controversias en segunda instancia con una meta de dos meses, eliminando el periodo probatorio, de tenerse dicha etapa en el trámite de recurso. Dado que el indicador corresponde a la gestión de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias, los tiempos de duración de las actuaciones se miden desde su inicio, hasta la fecha de su aprobación por el Comité de Comisionados para ser presentado ante la Sesión de Comisión. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Primera Instancia

Trimestre	Meta	Resultado
I Trimestre	2	1,16
II Trimestre	2	6,02
III Trimestre	2	1,54
IV Trimestre	2	1,52
Promedio	2	2,56

Tabla 3. Indicadores tiempo I Instancia

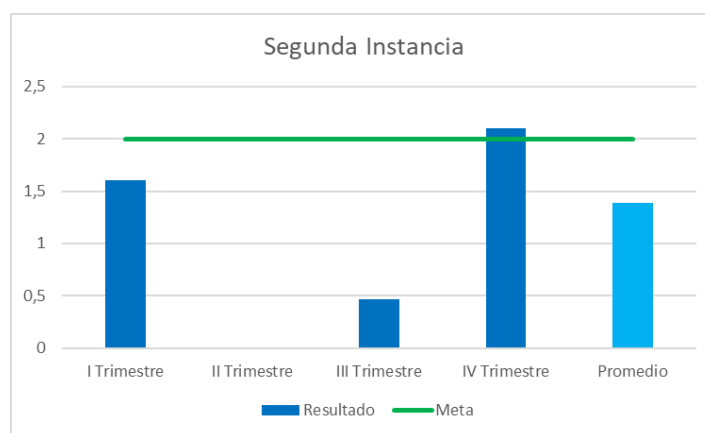


Gráfica 6. Indicadores tiempo I Instancia

Segunda Instancia

Trimestre	Meta	Resultado
I Trimestre	2	1,6
II Trimestre	2	
III Trimestre	2	0,47
IV Trimestre	2	2,1
Promedio	2	1,39

Tabla 4. Indicadores tiempo II Instancia



Gráfica 7. Indicadores tiempo II Instancia

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

No.	No. Proceso	PROCESOS JUDICIALES POR MEDIO DE CONTROL	Identificación del demandante	Objeto de la pretensión de litis	ESTADO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
1	2001 -069	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ORBITEL S.A. ESP	Que se declaren responsables las entidades demandadas por no haber establecido el porcentaje de la póliza que constituyeron los operadores de larga distancia, por concepto de responsabilidad civil extracontractual.	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO - 21 SEPTIEMBRE DE 2015
2	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)	FALLO II INSTANCIA	AUTO CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN
3	2003-391 y 2003-411 (acumulados)	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso por capacidad)	FALLO II INSTANCIA	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015
4	2004-173	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLÍN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 728 de 2003 y 825 de 2003	FALLO II INSTANCIA	AUTO DECLARA NULIDAD PROCESAL
5	2004-205	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLÍN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 663 de 2003 y 822 de 2003	FALLO II INSTANCIA	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN
6	2004-310	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	UNITEL S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 831 de 2003 y 913 de 2003	FALLO II INSTANCIA	AUTO NEGÓ SOLICITUD DE AUDIENCIA PÚBLICA
7	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	FALLO II INSTANCIA	AUTO CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN
8	2006-215	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELECOM S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1295 de 2005 y 1346 de 2005	FALLO II INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO 16 SEPTIEMBRE DE 2013
9	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	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO 18 DE ABRIL DE 2016

10	2006-561	ACCION DE GRUPO	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS (AVANTEL)	Res 1296 de 2005. Acción de Grupo.	ETAPA PROBATORIA	AUTO REQUIERE A PERITO DE TELECOMUNICACIONES
11	2007-261	NULIDAD SIMPLE	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	Nulidad Resolución CRT 1296 de 2005	FALLO II INSTANCIA	RESUELVE IMPEDIMENTO 25 NOVIEMBRE DE 2017
12	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	FALLO I INSTANCIA	AUTO AVOCA CONOCIMIENTO 27 DE ABRIL DE 2016
13	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)	FALLO UNICA INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 27 DE FEBRERO DE 2017
14	2011-114	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELEFONICA MÓVILES	Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MOVILES Y COLOMBIA MÓVIL	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA SENTENCIA 09 DE MAYO DE 2018
15	2010-344	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO 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)	FALLO II INSTANCIA	(i) AUTO SUSPENDE PROCESO PARA INTERPRETACIÓN PREJUDICIAL
16	2010-343	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO 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	AUTO SUSPENDE EL PROCESO PARA INTERPETACIÓN
17	2011-00187	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. UNE	FALLO I INSTANCIA	PRESENTAR ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

18	2011-0185 2014-024	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ETB	ETAPA PROBATORIA	AUTO DE TRÁMITE 15 DE MAYO DE 2017
19	2011-184	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 23 DE FEBRERO DE 2017
20	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	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO
21	2011-584	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y reestablecimiento de las Resoluciones CRC 3015 y 3045 de 2011. Por definición de cargos de acceso. Falta de competencia de la CRC.	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 28 de junio de 2017
22	2011-186	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. COLTEL.	FALLO II INSTANCIA	ADMISIÓN RECURSO DE APELACIÓN

23	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	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 03 noviembre de 2017
24	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.	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 30 DE JUNIO DE 2016
25	2011-181	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TIGO.	FALLO I INSTANCIA	DEVOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE AL DESPACHO QUE LO REMITIÓ 06 DE JULIO DE 2016
26	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.	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 14 DE DICIEMBRE DE 2015
27	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.	FALLO II INSTANCIA	PRESENTACIÓN ALEGATOS 19 de noviembre de 2018
28	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	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 14 DE JUNIO DE 2017
29	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,	FALLO I INSTANCIA	AUTO CONCEDE RECURSO DE APELACIÓN

				según la Ley 1507 de 2012.		
30	2013-517	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ANGELA KATHERINE PIÑEROS	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL	AUTO REQUIERE A LA PARTE DEMANDANTE - PODER
31	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 individuales para los consumidores del producto en mención.	FALLO II INSTANCIA	RECURSO DE SUPLICA
32	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.	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	AUTO ENVIA AL CONSEJO DE ESTADO POR APELACIÓN - SUSTITUCIÓN PODER 24 AGOSTO DE 2017
33	2014-178	CONTROVERSIA CONTRACTUAL	JAHV MCGREGOR S.A. AUDITORES Y CONSULTORES	Nulidad de la resolución por medio de la cual se adjudicó el contrato de consultoría.	AUDIENCIA INICIAL	AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL

34	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	AUDIENCIA INICIAL (27 JUNIO DE 2016 A LAS 10AM) - IMPULSO PROCESAL 05 DE MARZO DE 2018
35	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 ordena a construir un fondo, con los recursos allí establecidos y transferir a los usuarios a la reducción de los cargos de acceso a las redes móviles.	FALLO I INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO 28 SEPTIEMBRE 2016
36	2014-817	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	NULIDAD RESOLUCION NOS. 4034 DE 2012 Y 4073 DE 2013	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	AUDIENCIA INICIAL - ENVIO SUPERIOR EN APELACIÓN - 09 DE MARZO DE 2016
37	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	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 07 DE DICIEMBRE DE 2018

				comunicaciones: la 4419 de 21 de febrero de 2014; y la 4508 de 22 de mayo de 2014.		
38	2015-138	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIÓN CRC 4420 DE 2014 Y RESOLUCIÓN NO. 4509 DE 2014	FALLO I INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO - 10/18
39	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 comunicaciones, por medio de la cual se modifican las resoluciones crc 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011 y se dictan otras disposiciones.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	RECURSO DE REPOSICIÓN 07 DE JULIO DE 2015
40	2015-657	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4511 DE 2014 Y 4570 DE 2014	AUDIENCIA PRUEBAS	AUTO ASIGNA GASTOS DEL PERITO
41	2015-1321	ACCION POPULAR	JAIME OMAR JARAMILLO	DERECHOS AFECTADOS: MORALIDAD ADMINISTRATIVA, DEFENSA DE PATRIMONIO PUBLICO Y LIBRE COMPETENCIA	FALLO I INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO 19 diciembre de 2017
42	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.	AUDIENCIA INICIAL	ALEGATOS CONCLUSIÓN
43	2015-918	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4571 DE 2014 Y 4624 DE 2014	AUDIENCIA INICIAL	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN - TRASLADO DE COMPETENCIA A JUZGADOS ADMIN,
44	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) MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) ENVIO SUPERIOR EN APELACIÓN

45	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 numeral ii del artículo 1 de la resolución 4001 de 2012 expedida por la crc. con solicitud de suspensión provisional.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
46	2015-2227	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4689 DE 2015 Y 4737 DE 2015	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 28 de marzo de 2017
47	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.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA (MEDIDAS CAUTELARES)	NIEGA MEDIDAS CAUTELARES
48	2015-506	ACCION POPULAR	HENRY YACUMAL - DEFENSORIA DEL PUEBLO	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	FALLO II INSTANCIA	DESPACHO PARA FALLO 20/09/18
49	2013-230	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JUAN CARLOS GARZÓN	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del	(1) AUDIENCIA INICIAL (2) INCIDENTE DE NULIDAD	AUTO DECLARA NULIDAD DE LO ACTUADO

				servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.		
50	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.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018
51	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	FALLO I INSTANCIA	PRESENTACIÓN ALEGATOS I INSTANCIA 13 febrero 2018
52	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.	FALLO I INSTANCIA	AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICION 19 DE ABRIL DE 2018 - AL DESPACHO PARA SENTENCIA
53	2016-271	ACCION POPULAR	DEFENSORIA DEL PUEBLO	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ETAPA PROBATORIA	DICTAMEN PERICIAL - ACLARACIONES Y COMPLEMENTACIONES
54	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	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 07 DE NOVIEMBRE DE 2018 - APELACIÓN
55	2016-1510	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RES. 4780 DE 2015 Y RES. 4874 DE 2016	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	(1) AUTO RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA AUTO QUE NEGÓ MEDIDAS CAUTELARES 26 DE ABRIL DE 2018 (2) RECURSO REPOSICIÓN CONTRA AUTO ADMISORIO
56	2016-1583	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	AVANTEL	NULIDAD RES. 4829 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2015	FALLO I INSTANCIA	DESPACHO PARA SENTENCIA 02 DE ABRIL DE 2018

57	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	AUDIENCIA INICIAL	AUTO SUSPENDE AUDIENCIA
58	2016-1317	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RES. 4779 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015	FALLO II INSTANCIA	AL DESPACHO PARA FALLO
59	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	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
60	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.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 22 AGOSTO DE 2017
61	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 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	FALLO I INSTANCIA	PRESENTAR ALEGATOS DE CONCLUSIÓN
62	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	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
63	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	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES 01 DE MARZO DE 2018
64	2016-286	NULIDAD SIMPLE	RCN TELEVISIÓN	NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN 4841 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2015	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	EXCEPCIONES 11 de octubre 2017
65	2017-01321	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	NULIDAD RESOLUCION NO. CRC 5107 DE 2017	AUDIENCIA INICIAL	AUTO FIJA FECHA DE AUDIENCIA
66	2017-014	NULIDAD SIMPLE	AVANTEL	RESOLUCIONES CRC 4910 Y 4996 DE 2016;	NOTIFICACIÓN Y	TRASLADO EXCEPCIONES

				POR MEDIO DE LAS CUALES SE RESUELVE UN CONFLICTO Y UN RECURSO ENTRE AVANTEL Y COLOMBIA MÓVIL.	CONTESTACION DEMANDA	
67	2015-1477	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. CRC 4660 DE 2014 (ARTICULO 1 Y 2) Y 4690 DE 2015	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 03 DE DICIEMBRE DE 2018
68	2017-061	NULIDAD SIMPLE	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 4909 Y 4993 DE 2016	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	CONTESTAR DEMANDA 11 de ENERO de 2018
69	2013-035	REPARACION DIRECTA	ENERGY ELECTRONICS	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	AUDIENCIA INICIAL	AUDIENCIA INICIAL 08 NOVIEMBRE 2017
70	2017-1367	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 5108 DE 2016	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
71	2017-194	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIÓN 5107 DE 2016	AUDIENCIA INICIAL	(I) AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL (II) AUTO RESUELVE MEDIDAS CAUTELARES
72	2017-1710	ACCION POPULAR	ANDRÉS SANIN	VULNERACIÓN DERECHOS COLECTIVOS POR LAS MEDIDAS DE HURTO IMPLEMENTADAS	ETAPA PROBATORIA	AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO
73	2013-119	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LILIANA BOHORQUEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL	SE SUSPENDE AUDIENCIA A LA ESPERA DE UNA NUEVA FECHA
74	2018-025	ACCION POPULAR	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SOLICITAN LA CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ETAPA PROBATORIA	(I) TRASLADO INFORME DE COMCEL (II) PRONUNCIAMIENTO CRC
75	2017-013	NULIDAD SIMPLE	AVANTEL	RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES: LA 4912 DEL 11 DE ABRIL DE 2016; Y LA 4998 DEL 11 DE AGOSTO DE 2016; POR MEDIO DE LAS	AUDIENCIA INICIAL	FIJA FECHA PARA AUDIENCIA

				CUALES SE RESUELVE UN CONFLICTO Y UN RECURSO ENTRE AVANTEL S.A.S. Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.		
76	2017-120	NULIDAD SIMPLE	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS DE MANIZALES	NULIDAD INSTAURADO CONTRA EL ARTÍCULO 56 DE LA LEY 1450 DEL 16 DE DICIEMBRE DEL 2011; LA RESOLUCIÓN 3502 EXPEDIDOS POR LA NACIÓN- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE COLOMBIA Y LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES; LA LEY 1753 DE JUNIO 09 DEL 2015 POR LA CUAL SE EXPIDIÓ EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014- 2018, TÍTULO III MECANISMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN CAPÍTULO I 1/7/2016 CAPÍTULO I COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS, ARTÍCULO 32. APOYO A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE. MODIFÍQUESE EL ARTÍCULO 132 DE LA LEY 1450 DE 2011, PARÁGRAFO 6 PARÁGRAFO 7.	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACION DEMANDA	AUTO FIJA FECHA AUDIENCIA INICIAL
77	2018-021	ACCION POPULAR	Álvaro Archbold Núñez	Protección del derecho colectivo al acceso a los servicios públicos, en este caso al internet y en general, al acceso de tecnologías de la información; y a que su prestación sea eficiente y oportuna.	AUDIENCIA PACTO DE CUMPLIMIENTO	(i) AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO 26 DE SEPTIEMBRE DE 2017 (ii) AUTO VINCULA A OTRAS PARTES (iii) Auto resuelve recurso de reposición

78	2017-5060	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	NICOLÁS LEZACA	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES EN DECLARAR INSUBSISTENTE A UN CARGO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	NOTIFICACIÓN Y CONTESTACIÓN DEMANDA	TRASLADO EXCEPCIONES
79	2017-0195	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	COMCEL	Demanda contra la Resolución CRC 5108 de 2017. Radicada el 21 de junio de 2017 en el Consejo de Estado.	ADMISIÓN DEMANDA	CONTESTACIÓN DEMANDA 19 DE NOVIEMBRE DE 2018
80	2018-307	ACCIÓN POPULAR	PERSONERIA MUNICIPAL DE VISTAHERMOSA	SOLICITAN LA CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ADMISIÓN DEMANDA	CONTESTACIÓN CRC 14 DE NOVIEMBRE DE 2017
81	2018-146	ACCIÓN POPULAR	NORBERTO MARTÍNEZ Y MARIO SINBAQUEVA RODRÍGUEZ	SOLICITAN LA CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELECOMUNICACIONES	ADMISIÓN DEMANDA	CONTESTACIÓN CRC 05 DE DICIEMBRE DE 2018
82	2018-1017	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Res. 5271 de 2017 confirmada por la Res. 535 de 2018.	ADMISIÓN DEMANDA	NOTIFICACIÓN CRC

Tabla 5. Actividad de defensa jurídica de la CRC 2018

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	Res 357	06/11/2018
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, se deroga la Resolución Interna 094 de 2013 y se dictan otras disposiciones.	Resolución Interna	Res 59	16/02/2017
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 en su versión 2008.	Procedimiento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 30	06/11/2018

Manual Política de Gestión de la Seguridad de la Información	Establece la directriz general de la entidad frente al tratamiento de los riesgos que se generan y la afectación de la confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 3	21/12/2016
Política de Administración de Riesgos	Documento que busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, mediante una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de estos, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 0	28/05/2018
Manual de Contratación	Herramienta 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.	Documento del Proceso de Contratación	Versión 4	15/11/2018
Manual de Supervisión	Describe las condiciones de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión de los contratos celebrados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.	Documento del Proceso de Contratación	Versión 4	15/11/2018
Instructivo para la Instalación y retiro de Equipos de cómputo.	Establece lineamientos para la instalación y retiro de los equipos de Cómputo de los colaboradores de la Entidad.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 2	28/02/2018
Instructivo para el Manejo y buen uso de Contraseñas en la CRC	Establece los lineamientos para el manejo de las contraseñas de los usuarios en la CRC.	Documento del Proceso de Gestión Tecnológica	Versión 3	28/02/2018
Manual Plantillas Imagen corporativa	Presenta los formatos de carta, circular, documento, presentación	Correo electrónico - Coordinador Relaciones Internacionales y comunicaciones	Versión 5	19/01/2015
Política de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y sustancias Psicoactivas	Es el compromiso de la CRC con la Seguridad y Salud en el trabajo en materia de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas.	Documento del Proceso de Talento Humano.	Versión 0	31/07/2017

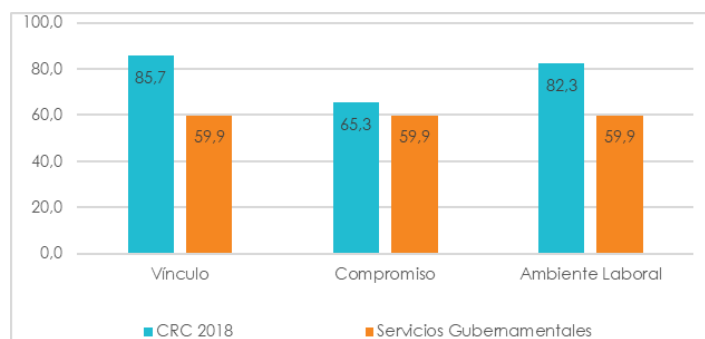
Manual de Criterios ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo.	El documento se crea con el propósito de mejorar el desempeño ambiental y de seguridad y salud en el Trabajo y los requisitos que debe cumplir la Entidad en estos temas.	Documento de los procesos de Talento Humano y de Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Versión 1	24/09/2018
Política de Tratamiento de Información Personal.	Se establecen los criterios para la gestión y manejo de la información personal de Titulares.	Documento transversal	Versión 2	06/11/2018

Tabla 6. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2018

7. Gestión transversal de la CRC

7.1. Clima y Cultura Organizacional

La CRC, en su medición de Clima u Cultura Organización, bajo la metodología Great Place to Work - GPTW, en el 2018 ocupa una puntuación alta respecto a los organismos gubernamentales como se demuestra a continuación:



Gráfica 8. Índice frente al Sector 2018

Si bien la medición para el 2018 respecto al año anterior presenta una reducción en algunos criterios de calificación, es preciso indicar que el análisis de éstos corresponde a la expectativa que los colaboradores han tenido frente al proyecto de Ley por la cual se moderniza del sector TIC.

No obstante, en esta oportunidad Great Place To Work hizo un reconocimiento a la CRC, por contar con políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo cual indica que

es pertinente continuar con la misma línea de acción en los programas de bienestar e incentivos teniendo en cuenta el plan de acción sugerido por parte de GPTW.



El plan de trabajo recomendado por Great Place to Work frente a los resultados obtenidos en la medición 2018, está orientado a apoyar a los grupos internos de trabajo con menor valoración, a mejorar su entendimiento de los resultados y de los aspectos sobre los que debe actuar para mejorar la percepción que sus colaboradores tienen del Ambiente Laboral.

Igualmente, en la medición de "Riesgo Psicosocial" correspondiente al 2018, los resultados reflejaron un nivel bajo:

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

Tabla XX. Escala de valoración Riesgo Psicosocial

	Dimensiones	TOTALES	RIESGO
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del Trabajo	7,2	Riesgo bajo
	Relaciones familiares	0,0	Sin riesgo
	Comunicación y relaciones interpersonales	3,5	Sin riesgo
	Situación económica del grupo familiar	0,0	Sin riesgo
	Características de la vivienda y su entorno	0,6	Sin riesgo
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	4,7	Riesgo bajo
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,3	Sin riesgo
	Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral	13,2	Riesgo bajo

Tabla 7. Resultados Riesgo Psicosocial 2018

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 5 dimensiones), y en "Riesgo Bajo" (3 dimensiones). Lo anterior refleja que a identificación de riesgos es un trabajo continuo en la CRC y se debe mantener un trabajo activo entre Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, orientado hacia el mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores de la CRC.

7.2. 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 2018 se encontraba provista de la siguiente manera:

CARGOS	PLANTA DTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013	PLANTA PROVISTA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018
Denominación y Nivel	No. Cargos	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3	3
NIVEL ASESOR	31	30
NIVEL PROFESIONAL	36	35
NIVEL TÉCNICO	4	4
NIVEL ASISTENCIAL	7	7
TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS	81	79

Tabla 8. Planta de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2018

7.3. 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.



Gráfica 9. Certificaciones de calidad de la CRC

7.4. 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.

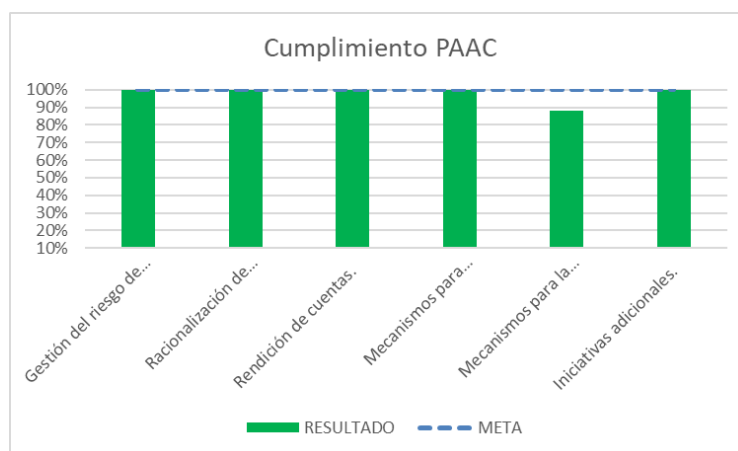
7.5. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La CRC formuló para el 2018 el plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el cual estaba conformado por 6 componentes, 22 subcomponentes y 43 actividades. Durante el 2018, la entidad realizó seguimiento trimestral al cumplimiento de este plan, y la Coordinación de Control Interno de la CRC realizó 3 seguimientos al desarrollo de este, los cuales fueron publicados en la página web de la CRC.

El cumplimiento del plan, con corte a 31 de diciembre de 2018 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%	100%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	100%	99.7%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	100%	88%
Iniciativas adicionales.	100%	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO	100%	98%

Tabla 9. Cumplimiento por componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano



Gráfica 10. Cumplimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

7.6. Situación de los Recursos

Recursos Financieros:

Corte a 31 de diciembre de 2018 (\$ Pesos)			
Activo total	\$46.041.080.349,31	Ingresos Operacionales	\$33.364.443.974,22
Corriente	\$34.912.980.877,26	Otros Ingresos	\$23.037.561,76
No corriente	\$11.128.099.472,05	Gastos Operacionales	\$26.475.385.320,96
Pasivo total	\$1.274.264.537,87	Otros gastos	\$2.978.799,00
Corriente	\$1.274.264.537,87	Excedente operacional	\$6.889.058.653,26
No corriente	\$ -		
Patrimonio	\$44.766.815.811,44	Excedente ejercicio	\$6.909.117.416,02

Tabla 10. Estado de los recursos financieros a 30 de noviembre de 2018

Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 31 de diciembre de 2018, 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: **\$9.964.215.835,93**

Discriminación de los activos:

PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC.	
EDIFICACIONES	
Sede CRC Edificio Link 7-60	9.764.621.482,05
REDES, LÍNEAS Y CABLES	
Redes de aire	9.672.832,00
Redes de alimentación y gas	9.481.177,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	

Maquinaria Industrial	6.852.781,34
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	772.381.219,19
EQUIPO DE TRANSPORTE	
Terrestre	180.000.000,00
EQUIPO DE COMEDOR	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	22.021.851,33
DEPRECIACION ACUMULADA	-1.706.896.641,18
TOTAL ACTIVOS DICIEMBRE 31 2018	9.964.215.835,93

Tabla 11. Propiedad, planta y equipo a 30 de noviembre de 2018

Inventario a 31 de diciembre de 2018

N°	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
1	ALMACEN CRC	24,285,996.15
2	SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	50,802,061.25
5	CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	90,958,965.20
7	OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	1,180,883.11
9	SALA DE JUNTAS PISO 10 (RESPONSABLE CLAUDIA PRADA)	39,324,607.60
11	EQUIPOS EN BODEGA(RESPONSABLE DUGLAS LIZCANO)	26,643,820.23
10000	Sala de Juntas Piso 10-2 (Responsable Claudia Prada)	3,851,634.85
10001	Planta Física (Responsable Yaqueiline Gil)	7,077,932.41
830002593	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	9,264,227,811.35
194813	FELIX HERNANDO VARGAS PINTO	9,749,934.00
593381	JUAN MANUEL HERNANDEZ GARCIA	1,773,842.83
3396409	DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	3,148,282.29
7226034	RODOLFO BECERRA CAMARGO	9,749,934.00
7603651	DICK DARÍO DÍAZ MELÉNDEZ	2,719,680.19
10276217	GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA	18,879,458.00
10283891	DIEGO GERMAN CORREA SALGADO	1,610,246.99
13259170	ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	1,738,233.76

N°	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
19267849	MARIO JIMENEZ GAYON	3,108,845.90
20644978	OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	3,742,625.77
28554594	KRISTY LORENA VIVAS OLAYA	2,115,748.01
30322559	CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	2,395,305.35
34328075	SULLY TATIANA MORENO ILLERA	1,748,793.83
35416592	YAQUELINE GIL	2,146,280.72
35508147	ROSALBA CASTAÑEDA MORENO	6,109,890.37
38212855	VIVIANA ROCIO VANEGAS BARRERA	1,828,137.63
39582102	LEIDY DIANA ROJAS GARZON	1,681,942.76
40049758	DIANA GISSELA WILCHES TORRES	5,317,435.72
42130101	HERNANDEZ GIRALDO MARIBEL	1,771,512.94
46360403	ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	4,575,774.47
46675587	ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	22,786,494.39
46676269	ALBA YAMILE MATEUS PARRA	1,442,675.84
51601423	DORIS CORREDOR BELLO	8,815,529.69
51851491	ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	2,706,874.11
51878838	FLOR ESPERANZA CRUZ MENDEZ	7,965,902.44
51971612	CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	1,941,292.79
51983576	NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	2,058,102.94
52020055	CARMEN ROCIO BARRETO ROZO	7,352,768.16
52030040	CLAUDIA MARCELA PRADA ARDILA	11,444,343.65
52030345	MARTHA NELLY VALENZUELA PENAGOS	1,993,168.02
52054618	LUCERO CASTELLANOS CARDOZO	4,825,199.93
52080131	DIANA PAOLA MORALES MORA	3,033,422.16
52249730	LINA MARIA DUQUE	4,574,357.94
52250896	CAROLINA GONZALEZ	1,490,384.98
52328311	LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	8,063,788.25
52355464	ANGELICA MARIA PERDOMO SANCHEZ	1,806,127.35
52358129	JAZMIN GONZÁLEZ	20,152,219.71
52507761	ANA MARIA CELY SANCHEZ	2,104,118.76
52560661	MARISOL GUERRERO LEON	2,007,322.43
52862292	MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	3,310,753.87
52989096	SANDRA PATRICIA VILLABONA DUQUE	1,690,012.85
53105426	NATALIA QUEVEDO GONZALEZ	2,498,943.95
60372503	INGRID PICON CARRASCAL	3,767,050.87
63390833	ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	1,607,188.23
65717122	CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO	2,696,771.23
73096074	LUIS FELIPE GONZALEZ JIMENEZ	9,749,934.00
73181675	CARLOS EUSEBIO LUGO SILVA	23,448,872.41

N°	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
79288628	HUGO HERNAN ROMERO GARZON	1,894,104.85
79503317	ANDRES MAURICIO CARO CORTES	1,807,393.77
79570086	GUILLERMO VELASQUEZ IBÁÑEZ	2,059,292.76
79693376	WILSON GARZON BARRERA	528,609.58
79781412	JOHN JAIRO TEJEDA URCUQUI	1,947,104.94
79797259	JUAN MANUEL WILCHES DURAN	22,046,288.90
79848308	MARVIN HERNAN GUTIERREZ GONZALEZ	9,749,934.00
80066028	JUAN PABLO HERNANDEZ MARCENARO	3,094,308.55
80074649	JUAN SEBASTIAN HENAO PARRA	1,606,507.59
80082153	ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	3,378,504.42
80084340	ALEJANDRO DELGADO MORENO	1,037,221.72
80097491	EDWIN JAIR QUINTERO RODRIGUEZ	2,393,490.29
80102165	CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTELA	2,840,752.42
80108001	JACKSON ANDRES CARVAJAL FLOREZ	1,719,719.03
80111868	JUAN MANUEL VELASCO CEPEDA	1,385,289.90
80116988	LUCENA ORJUELA JULIAN ANDRES	1,650,324.27
80240864	CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	2,969,832.75
80798214	ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	1,903,432.16
80816060	ERIK ANDRES BARBOSA PARRA	1,253,058.27
84032497	GREGORIO GONZALO GUTIERREZ TORRES	1,241,933.24
86083380	LESMES PATIÑO JAVIER ALFONSO	3,646,450.49
88218491	JOSE DUGLAS LIZCANO MORENO	44,181,879.92
88248579	HUMBERTO PRADA NIÑO	1,391,578.61
92541020	MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	2,042,057.83
1010167068	MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	2,959,664.36
1013630965	JUAN PABLO GARCIA JIMENEZ	2,182,513.37
1013657894	SOBA LOAIZA JOSE DAVID	1,525,552.19
1014180931	KAEM JULIETH MOLINA SANTANA	24,289,998.91
1015435743	LINA MARIA QUEVEDO ROJAS	1,437,892.06
1015447464	SANCHEZ MONTENEGRO SEBASTIÁN	823,557.90
1015452160	CAMILO ANDRES ACOSTA CORREDOR	1,064,103.27
1018478933	HERNANDEZ MONTENEGRO DANIEL ALBERTO	1,427,845.16
1019075980	WENDRY JOHANNA PUENTES TOBAR	1,363,280.16
1020749984	MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	3,680,622.65
1022339940	SINDY CATERINE VERA OCHOA	1,168,838.00
1022378898	LINA MARCELA ARDILA ORTIZ	1,855,999.27
1026253921	ALEX FELIPE SARMIENTO HENRIQUEZ	2,407,775.50
1026256631	MADELEINE GIL ANGEL	1,717,180.71
1026257859	YEISON ANDREY LOAIZA	1,585,709.97

N°	RESPONSABLE	VALOR EN LIBROS
1026264211	VICTOR ANDRES SANDOVAL PEÑA	2,739,197.43
1026573796	LAURA CRISTINA MARTINEZ NOVA	1,811,624.14
1031126567	OSCAR IVAN SALAZAR CAPERA	6,629,563.24
1032375313	FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL	2,309,755.50
1032407711	RAFAEL STEVEN CUERVO SANCHEZ	2,092,575.52
1032417388	MELBA ROCIO QUINCHE PARRADO	2,705,703.58
1032450986	CARLOS ANDRES RUEDA VELASCO	1,601,104.10
1033819555	LILIANA ROMERO SAAVEDRA	1,457,158.85
1053824988	JUAN PABLO OSORIO MARIN	4,867,374.32
1069721838	JHAN CAMILO PULIDO RODRIGUEZ	5,375,995.02
1070004271	NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	4,622,822.18
1070944927	FAUSTO HEREDIA	460,080.05
1082989025	JOSE ALFREDO ACEVEDO RAMOS	684,039.63
TOTAL REPORTE		9,964,215,835.93

Tabla 12. Resumen de inventarios a 30 de noviembre de 2018

7.7. 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 2018

Para la vigencia 2018, mediante el Decreto 2236 de 2017, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público le aprobó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$30.646.958.851, incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera: Gastos de Personal \$11.558.111.298; Gastos Generales \$1.114.847.553; Transferencias \$165.000.000, y Gastos de Inversión \$17.908.000.000.

Es de anotar que el presupuesto inicial, fue afectado por la reducción aprobada mediante el Decreto 2470 del 28 de diciembre de 2018 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reduciendo los gastos de inversión en \$2.173.000.000

Así las cosas, el presupuesto definitivo de la vigencia 2018 fue:

Rubro	Presupuesto
Gastos de Personal	\$11.558.111.298
Gastos Generales	\$1.225.668.414
Transferencias	\$54.179.139
Inversión	\$15.636.000.000
Total	\$28.473.958.851

Tabla 13. Presupuesto definitivo 2018

Ejecución al 31 de diciembre de 2018

Al 31 de diciembre de 2018, la apropiación definitiva de los gastos de funcionamiento fue de \$12.837.958.851 registrando una ejecución comprometida de \$11.928.681.953 equivalente al 93%; por otro lado, los gastos de inversión correspondieron a \$15.636.000.000 con una ejecución comprometida de \$15.323.459.484 equivalente al 98%. El total de ejecución de gastos de la vigencia fue de \$27.252.141.437, correspondiente al 95.7%.

Vigencia 2018	Decreto 2236 de 2017	Apropiación definitiva *	Ejecución al 31 diciembre 2018	% Ejecución
FUNCIONAMIENTO	12.837.958.851	12.837.958.851	11.928.681.953	93%
Gastos de Personal	11.558.111.298	11.558.111.298	10.926.835.396	95%
Servicios personales asociados a nómina	8.927.286.500	8.863.286.500	8.310.938.685	94%
Servicios personales indirectos	104.500.865	71.152.865	71.152.000	100%
Contribuciones inherentes a la nómina	2.526.323.933	2.623.671.933	2.544.744.711	97%
Gastos Generales	1.114.847.553	1.225.668.414	947.667.418	77%
Impuestos y multas	45.866.086	57.569.086	57.567.000	100%
Adquisición de bienes y servicios	1.068.981.467	1.168.099.328	890.100.418	76%
Transferencias	165.000.000	54.179.139	54.179.139	100%
Cuota de auditaje	40.000.000	54.179.139	54.179.139	100%
Otras transferencias	125.000.000	0	0	
INVERSIÓN	17.809.000.000	15.636.000.000	15.323.459.484	98%

Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	14.246.968.000	13.083.968.000	12.874.116.516	98%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	3.562.032.000	2.552.032.000	2.449.342.967	96%
TOTALES	30.646.958.851	28.473.958.851	27.252.141.437	96%

* Reducción presupuesto Decreto 2470 de 2018 y traslados presupuestales

Tabla 14. Ejecución Presupuestal a 31 de diciembre de 2018

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, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones con cargo a apropiaciones del presupuesto de funcionamiento las cuales fueron autorizadas por la suma de \$1.295 millones.

Ejecución de Ingresos 2018: Obtención recursos presupuestales 2018

Mediante la Resolución 5277 del 4 de diciembre de 2017, la CRC fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2018 en el 0.1%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación.

El presupuesto aprobado a la CRC para la vigencia 2018, inicialmente fue de \$30.646.958.851, el cual fue reducido mediante el Decreto 2470 de 2018 en la suma de \$2.173.000.000 dando un presupuesto final de \$28.363.137.990.

El recaudo de contribución al 31 diciembre de 2018 fue de \$28.619.699.010, superando por \$256.561.020 el presupuesto definitivo para la vigencia 2018, teniendo en cuenta la reducción realizada. Adicionalmente, por intereses y sanciones se recaudó la suma de \$751.715.704.

Gestión de Fiscalización

Dentro del proceso de fiscalización adelantado durante la vigencia 2018 se adelantaron las siguientes gestiones:

- Se realizaron 428 auditorías financieras

- Se enviaron 55 emplazamientos para corregir, de los cuales 13 operadores aceptaron los argumentos planteados corrigiendo la declaración de contribución.
- Se profirieron 37 requerimientos especiales, de los cuales 5 operadores aceptaron los argumentos y corrigieron la declaración de contribución.
- Se profirieron 3 liquidaciones oficiales de revisión, de las cuales 1 operador aceptó los valores en discusión corrigiendo la declaración y pagando los mayores valores.
- Se realizaron 21 autos de archivo de procesos de fiscalización
- Se dio respuesta a cuatro (4) recurso de reconsideración de la vigencia 2014 a ETB, Colvate, ANS comunicaciones y Seguridad Atempa.

Gestión de Omisos

La CRC realizó acciones de persuasivo para declarar la Contribución con los operadores registrados en MinTIC, es así como durante el año 2018 se enviaron 793 oficios persuasivos, lo que ha permitido obtener mayores recaudos con relación al año anterior. Como resultado de esta gestión 44 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 36 Emplazamientos para declarar a 19 operadores, producto de esta gestión se recaudó un total de \$4.964.000 por los conceptos de contribución, intereses y sanción por extemporaneidad.

Se enviaron 19 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 2018 se enviaron 363 cartas de cobros persuasivos, los cuales generaron un recaudo por contribución, intereses y sanción por valor de \$239.672.602.

Se profirieron 25 Resoluciones de Apertura de cobro coactivo.

Se profirieron 32 mandamientos de pagos.

Se profirieron 20 resoluciones de Embargo

Se enviaron 525 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 \$327.586.837 los cuales se aplicaron así:

1. Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL \$230.085.247
2. Unitel \$96.868.344
3. Superveníos \$633.246

Se enviaron 64 cartas a instrumentos públicos y secretaria de movilidad.

Avances y resultados de la directiva 01 de 2016 y 09 de 2018– 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, y la Directiva Presidencial 09 de 2018, la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos, generando ahorros importantes en rubros como gastos de vehículos y combustible, gastos de telefonía y suscripciones a revistas y periódicos.

Detalle de conceptos contemplados en el Plan de Austeridad 2018 – funcionamiento	Valor ejecutado en 2017	Valor ejecutado en 2018	Ahorro	Variación
Comunicaciones: campañas, eventos, publicaciones y elementos de divulgación	0	0	0	
Gastos de viaje y viáticos	0	0	0	
Gastos de vehículos y combustibles	32.419.562	26.383.975	6.035.587	19%
Gastos de papelería	3.273.829	5.581.524	-2.307.695	-70%
Gastos de telefonía	53.549.651	42.748.426	10.801.225	20%
Servicios públicos	40.247.688	41.178.174	-930.486	-2%
Esquemas de seguridad	0	0	0	
Suscripciones a revistas y periódicos	7.335.000	0	7.335.000	100%
Compensación vacaciones	82.081.123	112.038.498	-29.957.375	-36%
Horas extras	29.572.591	30.783.813	-1.211.222	-4%
Servicios personales	9.900.000	71.152.000	-61.252.000	-619%
TOTAL	258.379.444	329.866.410	-71.486.966	-28%

Tabla 15. Resumen de Austeridad en el Gasto

7.8. Contratación

En la siguiente tabla se detalla el consolidado de los contratos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 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	No. CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
----------------------------------	---------------------------------	--------------------

Selección abreviada	2	\$249.702.661
Mínima Cuantía	25	\$241.917.201
Licitación pública	4	\$2.453.810.529
Contratación Directa	64	\$7.470.700.718
Concurso de méritos	5	\$4.287.666.241
Acuerdo Marco de Precios	16	\$1.872.970.926
TOTAL	116	\$16.576.768.276

Tabla 16. Indicadores de Eficiencia del proceso de contratación 2018

7.9. Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados

La Gestión realizada durante el 2018, 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 2018, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 10 oportunidades, 8 de ellas de manera ordinaria y 2 de ellas de forma virtual. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 49 resoluciones, 14 de carácter general y 35 de carácter particular.

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°	7	5	1.4
2°	8	6	1.3
3°	13	7	1.8
4°	18	5	3.6

Tabla 17. Eficiencia en Comité de Comisionados 2018

7.10. Tecnologías y Sistemas de Información

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene el propósito de gestionar eficaz y eficientemente todos los recursos tecnológicos de la CRC, así como los procesos de desarrollo y gestión de sistemas de información, procesos de soporte, administración de bases de datos y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. Son funciones de este grupo apoyar y asesorar al Comité de Comisionados, a la Dirección Ejecutiva, a la Coordinación Ejecutiva y a los grupos Internos de trabajo, en cumplimiento de todas sus funciones, y para esto contó en 2018 con el proyecto de inversión denominados **"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.

El 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 y c) Garantizar el cumplimiento de la misión y el plan estratégico de la entidad a través de los sistemas de información y herramientas tecnológicas.

De acuerdo con el modelo estratégico de la entidad y los lineamientos del marco de Referencia de Arquitectura de TI del MinTic, los objetivos generales de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de la Información de la CRC son:

- Objetivo 1 – Gobierno de TI: Implementar el modelo de TI en Estrategia, Gobierno, modelo de gestión, modelo de planeación, control presupuestal y mapa de ruta de los proyectos mediante la ejecución del Plan estratégico de Tecnologías de Información.
- Objetivo 2 – Gestión de TI: Garantizar una gestión efectiva y eficiente de los recursos de TI a través de los proyectos de inversión de TI.

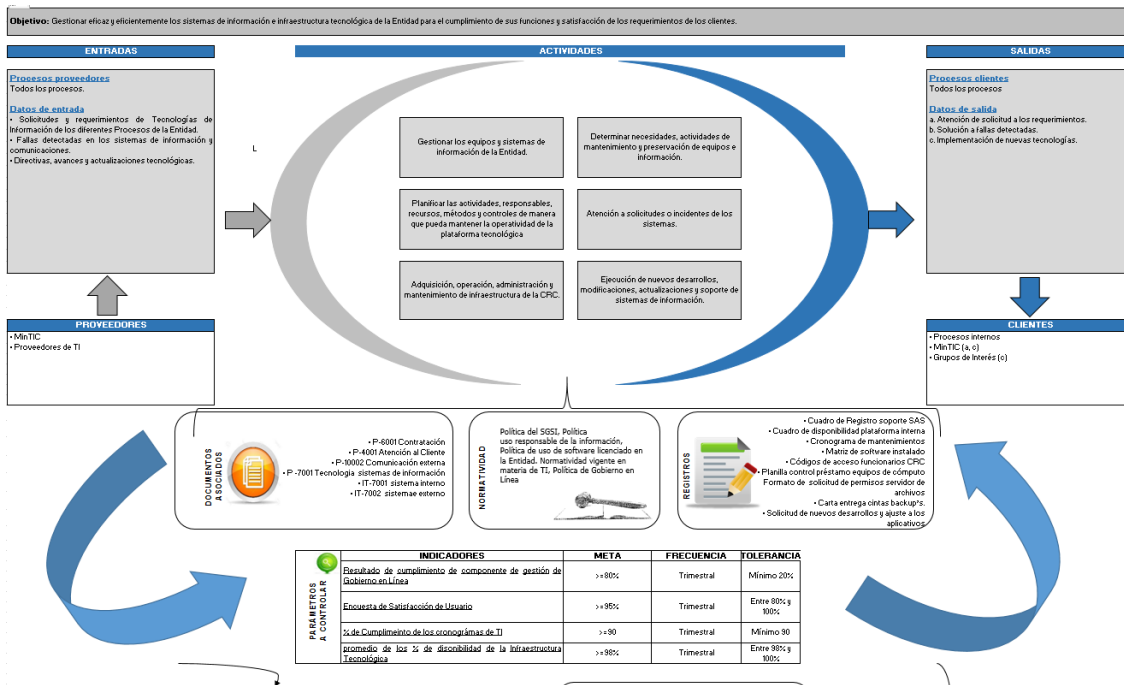
La CRC cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y de las comunicaciones – PETI, estructurado de acuerdo a los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura de TI del Ministerio de Tecnología y Comunicaciones - MinTic, y el cual esta actualizado según las necesidades de la entidad y el presupuesto aprobado a través del proyecto de inversión del 2018.

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones – PETI de la CRC cuenta con los siguientes objetivos:

- Alinear los objetivos de la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información con los objetivos estratégicos de la entidad a través de la definición e implementación de servicios y proyectos de tecnologías de información y comunicaciones.
- Incorporar las prácticas recomendadas por el marco de referencia de la estrategia de Gobierno Digital incorporando ejercicios de Arquitectura Empresarial en la ejecución de proyectos y servicios de tecnologías de información y comunicaciones.
- Construir el mapa de ruta del PETIC con el fin de brindar apalancamiento a los proyectos y servicios que demanden las diferentes coordinaciones de la CRC por medio de la definición de un plan de implementación para el año en curso.

Gobierno de Tecnologías y Sistemas de Información en la CRC

De acuerdo con el mapa estratégico definido para TSI, la cadena de valor que se define es la siguiente:



Gráfica 11. Cadena de Valor Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información

Esta cadena de valor se soporta adicionalmente en los siguientes elementos:

- Entrada:** Los requerimientos y necesidades de la CRC, de proyectos y servicios que a través del plan estratégico institucional tengan que ver con TI, que, de manera transversal, y que por aplicación del marco de referencia son sometidos al proceso de Arquitectura Empresarial para su implementación.
- Subproceso Estratégico:** A través del Subproceso de gestión con los dominios que define la estrategia de gobierno digital.
- Subprocesos Misionales:** Corresponde a los cuatro procesos enmarcados dentro de un ciclo PHVA y que permitirá la ejecución de los proyectos y servicios de acuerdo con los requerimientos de la CRC.
- Subprocesos de Apoyo:** La definición y aplicación del modelo de seguridad y privacidad de la información para la gestión, y ejecución de los proyectos y servicios de acuerdo con los requerimientos de la CRC.
- Salida:** proyectos y Servicios resultado de la ejecución de los subprocesos de Gestión, misionales y de seguridad y privacidad de la información, de la cadena de valor definida.

El alcance general de los elementos es el siguiente:

ELEMENTOS	ALCANCE
Componente de Gestión – Gobierno digital	De acuerdo con los requerimientos, define de manera transversal los modelos de estrategia, gobierno, gestión, control financiero, mapa de ruta, mediante la definición y ejecución del plan estratégico de TI, aplicando las herramientas y mejores prácticas del marco de referencia y definiendo la Arquitectura Empresarial de la entidad, y esquema de gestión de proyectos de TI.
Alinear y Planear	De acuerdo con los requerimientos realiza los procesos para aplicar prácticas para la Alineación, planificación y ejecución de los proyectos y servicios de TI. Incorpora los procesos de diseño de sistemas de información, gestión del ciclo de información, y análisis.
Construir e Implementar	De acuerdo con los requerimientos corresponde a los procesos para la construcción e implementación de los servicios y proyectos de TI. Incluye los procesos de definición y actualización de arquitecturas de información, desarrollo y mantenimiento de soluciones, implementación de sistemas de información e infraestructura de TI.
Entregar Servicio y Soporte	Definir los ciclos de servicio incluyendo catálogos de servicio, niveles de atención y procesos de mejoramiento para los proyectos y servicios de TI. Incluye los procesos de la gestión de la infraestructura, mesa de servicios, gestión de la configuración, gestión de incidentes, de requerimientos y de operaciones.
Evaluar y Monitorear	Evaluar, dirigir y monitorear el gobierno, la estrategia y la gestión de proyectos y servicios de TI, a través de los índices establecidos en cada proceso.
Seguridad y privacidad de la Información	Implementa los procesos para la definición de políticas, gestión de incidentes de seguridad de la información, gestión de los riesgos y análisis de las brechas de seguridad de la información. Implementa los procedimientos para la gestión del sistema de seguridad informática y el modelo de planeación y gestión de la seguridad de información (MSPI).

Tabla 18. Alcance de los Elementos de la Cadena de Valor de TSI

Avances en la Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información:

1. Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital)

Durante el 2018 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 implementaron los modelos de información requeridos por la Entidad, así como la publicación en el portal de datos abiertos de Colombia de 10 conjuntos de datos. Se mantuvo actualizada la información pública y de interés de los usuarios.

- A través de los canales electrónicos, página web y redes sociales se dieron a conocer los resultados de la gestión en los eventos de rendición de cuentas.
- Se dispusieron de los canales electrónicos necesarios para conocer las diferentes solicitudes, opiniones y sugerencias de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- 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.
- La CRC organizó y realizó ejercicios de innovación abierta, y ejercicios de consulta a la ciudadanía.
- Se realizó el Plan de colaboración y participación Ciudadana
- Se realizaron toma de decisiones a partir de ejercicios de analítica de datos.
- En la página web institucional www.crcom.gov.co y postdata se logró cumplir con los criterios de usabilidad y accesibilidad Cat AA.

TIC para Servicio:

- Se adecuó la página web institucional y el portal de datos Postdata para que responda a la categoría AA, así mismo, se implementó 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 del sitio web de la Entidad.
- Se realizaron los flujos destinados en el sistema de gestión documental de la Entidad, para centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias –PQRD en un mismo sistema de información.
- 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 portales y 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, seguimiento y administración de actividades de los funcionarios, sistema integral de gestión, seguimiento a informes, mapas de riesgos, evaluación de desempeño, a través de la información reportada por los funcionarios de la entidad.
- Se cuenta con el mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la Entidad (hardware y software) y se llevaron algunos de 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.

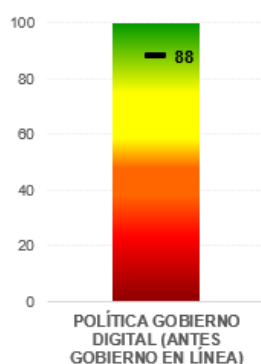
- Se implementó y se puso en producción el sistema service manager que permite tener control y monitoreo de los servicios y hardware crítico en la Entidad, así como confiabilidad en los indicadores asociados a disponibilidad de plataforma.
- Se cuenta con la arquitectura de TI que soporta los sistemas y servicios de información.
- Se estableció la gestión de Tecnologías y Sistemas de Información a través de la elaboración y aprobación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) y se realizó el plan de inversión de TIC basado en el PETI, en resultados de ejercicios de Arquitectura Empresarial y en 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 trabajó en el programa de Disposición Final de Residuos Tecnológicos.
- Actualización de índice de Información Clasificada y Reservada, así como en el esquema de publicación.
- Definición para los reportes de información: El Catálogo, Servicios de información, Flujos de información.
- Se lleva a cabo la sensibilización y socialización del nuevo Manual de Gobierno digital a todo la CRC.

TIC para Seguridad y Privacidad de la Información:

- Se actualizó y socializó la Política de Privacidad y Seguridad de la Información, así como el manual que contiene las normas en cuanto al manejo de la información en la Entidad.
- Se hizo seguimiento a los riesgos, planes de tratamiento y mejora continua en el Sistema de Gestión de Seguridad 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).
- Se diseñó el Plan y ejecución de Sensibilización de Seguridad de la Información al interior de la CRC.
- Se definió el procedimiento para la atención incidentes Seguridad de la información.
- Se diseñó el plan y se llevó a cabo la ejecución de la Sensibilización de Protección de Datos personales.
- Identificación de los Riesgos relacionados con la Protección de Datos Personales.
- Se realiza la actualización de procesos, procedimientos y acuerdos de confidencialidad de la Entidad incluyendo lineamientos relacionados a la Protección de Datos Personales.

- Se actualiza y aprueba el Manual de Seguridad Digital y Protección de Datos Personales de la CRC.
- Se define el Plan Preliminar de Seguridad y Privacidad de la Información (PESI).

ÍNDICE GOBIERNO DIGITAL



Gráfica 12. Resultados cumplimiento de la Política de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea) para el 2018.

2. Servicios Tecnológicos

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información debe planear, mantener y garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos (Cliente Interno e Infraestructura) que soportan la operación de la Coordinación y la Entidad, para esto se desarrollan actividades enmarcadas dentro del esquema del Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI y el plan de compras. Durante el período en cuestión se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se realizó la planeación y ejecución de los contratos de mantenimiento a la plataforma tecnológica para el año 2018.
- Se renovó el licenciamiento necesario tanto de infraestructura tecnológica como de usuario final para la operación en la Entidad.
- Se instalaron y migraron servidores a la nube Azure tanto de pruebas como producción de algunos portales y Sistemas de Información de la Entidad. Configuración y ajustes de seguridad para conexión y transmisión de información en grandes volúmenes.
- Se instaló, configuró, parametrizó el ambiente de pruebas para los nuevos desarrollos del sistema de información de la Entidad INFOCRC.
- Se adelantó la contratación y puesta en producción de los canales de internet de banda ancha mejorando su capacidad.
- Se llevó a cabo la optimización del proceso de backups de la entidad logrando que sean más eficientes y permitiendo una restauración en menor tiempo.
- Adquisición, implementación y migración de las políticas para el firewall de la Entidad.

- Contratación del recurso humano para la atención del soporte de primer nivel y ejecución de mantenimientos de TI en la Entidad.
- Se establece y actualiza de manera permanente el sistema de comunicaciones del sistema de telefonía de la Entidad a VoIP sobre plataformas Windows.
- Se adecua y actualiza la plataforma de pruebas Oracle Cloud en diferentes ambientes para el ciclo de vida de los sistemas de Información desarrollados en la entidad.
- Adquisición, configuración e implementación de 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.
- Adecuación Tecnológica de las salas de juntas.
- Adecuación tecnológica para el equipo que atiende el proceso de Homologación de Terminales.
- Adquisición, configuración e implementación de la herramienta service manager para el manejo de casos de servicio, acuerdos de niveles de servicios y estadísticas que permiten mejorar la base de conocimiento y los tiempos de resolución de incidentes-
- 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
- Atención a solicitudes de TI, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio pactados.
- Implementación y optimización de las medidas de seguridad en sistemas de Información (WAF).
- Diseño y planeación para la Adecuación al centro de datos (capacidades de cómputo y cableado estructurado).
- Aprovisionamiento de infraestructura Nube para Análisis y Gestión de la Información (Postdata)
- Aprovisionamiento de infraestructura Nube y en sitio para sistema de información Onbase, requerido para las Coordinaciones de TI, Relacionamiento con Agentes y Análisis y Gestión de la Información.
- Cierre de brechas de seguridad en Azure y portales web (WAF) a través de labores conjuntas con Controles Empresariales, Colombiana de Software (Colsof) y Sistemas de Información.
- Renovación de equipos tecnológicos que garanticen la continuidad operativa de la entidad.

3. Sistemas de Información

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información debe planear, mantener y garantizar la disponibilidad de los sistemas de información (Cliente interno y externo) que soportan la operación de la Entidad, para esto se desarrollan actividades enmarcadas dentro del esquema del Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI y el plan de compras. Durante el período en cuestión se desarrollaron las siguientes actividades:

Sistema de Información y Trámites de la CRC

- Implementación de Nuevo Sistema Transaccional para el Registro de Trámites e Integración con el Sistema de Contribuciones de la CRC.
- Integración con el Sistema de Gestión Documental ONBASE, a través del webservice para radicación y consulta de estado.
- Integración con el Directorio Activo para los usuarios CRC.

Integración con el Sistema Documental Onbase:

- Implementación de Webservices en ONBASE, para la radicación y consulta de trámites y anexos.

Sistema de Contribuciones:

- Implementación del Aplicativo Web para el recaudo y manejo de cartera de las contribuciones a la CRC.
- Se realiza el contrato interadministrativo con la Agencia Nacional Digital para automatizar los procesos de Contribución relativos al régimen sancionatorio y subprocesos asociados para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Migración de Información de Base de datos y documentos de contribuciones en el SIUST.

Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones - SIUST:

- Implementación de Formatos y reglas de validación, asociadas a las últimas normativas publicadas.
- Implementación de formularios para radicación de PQRs por Equipo Bloqueado y verificación de estado del Equipo.
- Apoyo en la administración y actualizaciones funcionales del sistema.
- Soporte técnico del SIUST.

Sistema de Información HUMANO:

- Renovación y actualización del Aplicativo sobre Software como Servicio (SAAS).

Sistema de Información NOVASOFT:

- Renovación y actualización del Aplicativo sobre Software como Servicio (SAAS)

Herramienta de Gestión:

- Actualización de Herramienta de Gestión a la nueva versión V 5.4
- Levantamiento de requerimientos y gestión para la implementación de nuevas funcionalidades.
- Administración y soporte técnico de la herramienta.

Sistema de Gestión Documental ONBASE:

- Actualización a la última versión del Sistema.
- Implementación de nuevos flujos para el manejo 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.
- Nuevos desarrollos relacionados con los procesos de Relacionamiento con Agentes y radicación de salidas que mejoran tiempos de atención a solicitudes.
- Administración y soporte técnico de la herramienta.

Mapa de Numeración:

- Implementación de imagen institucional y cambio en la autenticación de correo electrónico de GMAIL por la autenticación en Directorio Activo de la CRC.
- Administración y soporte técnico de la herramienta.

Proceso de Homologación de Celulares:

- Implementación de un procedimiento automático para el cargue y actualización de las Bases de Datos Positivas enviadas por la GSMA.
- 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.

Herramienta de Gestión de Proyectos CA:

- Se adquirió el licenciamiento necesario para la adquisición de la herramienta de gestión de proyectos en la Entidad y se lleva a cabo la implementación y ejecución de pruebas funcionales de la misma.

4. Otras Actividades

- Fortalecimiento de la Estrategia de Cero Papel adoptada por la Entidad.
- Apoyo técnico y puesta en producción del sistema de compilación normativa de la CRC.
- Mantenimiento y soporte de la gestión y mejora continua al SGSI.
- Establecimiento de la Arquitectura de TI Objetivo, incluyendo la caracterización del proceso, objetivos y metas.
- Implementación de las modificaciones a formatos para reporte de información de las resoluciones modificadas.
- 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.
- 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.
- Se define el proyecto de Inversión de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información para el período 2019-2022.
- Se lleva a cabo la ejecución presupuestal de acuerdo a la Planeación establecida.
- Definición final e implementación del proceso de necesidades de TI y de incidentes
- Reestructuración de la Coordinación de TSI, procedimientos, indicadores y caracterización del proceso.
- Apoyo en la implementación de la WIKI de la CRC.
- Apoyo en ejecución de proyecto de programa integral de Datos personales.
- Apoyo en el diseño y puesta en producción de los flujos de trabajo y funcionalidad para la clasificación de los documentos en "En Red"
- Actualización y soporte a las herramientas de gestión con los usuarios externos (Asistente Virtual y Chat).
- Identificación y actualización de los riesgos asociados al proceso de TI
- Gestión del MIPG en los componentes de Gobierno Digital y Seguridad y Privacidad de la Información.
- Participación en el reto de Máxima velocidad (4.005 pts) puesto 15 de 43 Entidades Nacionales, 416 Entidades Nacionales, Gobernaciones, Alcaldía, otras Entidades.

En los anteriores términos, se presenta el informe de gestión de la vigencia 2018 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–.

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

Elaborado por: Coordinadores / Diana Wilches

Revisado y Aprobado por: Zoila Vargas Mesa