

//////////
INFORME DE LA
COMISIÓN
DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AL CONGRESO DE LA
REPÚBLICA
//////////
2022



//////////
INFORME DE LA
COMISIÓN
DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
AL CONGRESO DE LA
REPÚBLICA
////////// **2021-2022**



INFORME AL CONGRESO CRC 2022

//////////

SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES

DIRECTORA EJECUTIVA

Paola Bonilla Castaño

COMISIONADA

Lina María Duque del Vecchio

COMISIONADO

Nicolás Silva Cortés

COMISIONADO

Sergio Martínez Medina

SESIÓN DE COMISIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

COMISIONADO

Ernesto Orozco Orozco

COMISIONADO

Jose Fernando Parada Rodríguez

COMISIONADO

Luis Clemente Martín Castro

COORDINADORA EJECUTIVA

Zoila Vargas Mesa

Agosto 2022

www.crcom.gov.co



Bogotá D.C., agosto 10 de 2022

Señores

PRESIDENTES Y DEMÁS MIEMBROS

Honorables Comisiones Sextas

Constitucionales permanentes

Senado de la República

Cámara de Representantes

Estimados señores:

Las Sesiones de Comisión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, de conformidad con lo previsto en el artículo 19° de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019 presenta a consideración del Honorable Congreso de la República su Informe 2022 en el cual se detallan los asuntos a cargo de la Entidad en el periodo comprendido entre el 20 de julio del 2021 y el 20 de julio de 2022.

Con un atento saludo,

PAOLA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutiva



TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	17
2. GESTIÓN MISIONAL	22
2.1. RESULTADOS REGULATORIOS.....	22
2.2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19	55
2.3. RELACIONAMIENTO CON AGENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES.....	55
2.4. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	60
2.5. DEFENSA JURÍDICA	62
2.6. INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA REGULATORIA	64
2.7. INTELIGENCIA Y ANALÍTICA DE DATOS.....	68
2.8. GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	72
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	84
3.1. GESTIÓN FINANCIERA.....	84
3.2. CONTRATACIÓN	91
3.3. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	93
3.4. GESTIÓN AMBIENTAL	96



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Solicitudes y tiempos medios de respuesta 2021.....	56
Tabla 2. Solicitudes y tiempos medios de respuesta 2022.....	57
Tabla 3. Ejecución presupuestal 2021	84
Tabla 4. Presupuesto apropiado 2022	85
Tabla 5. Ejecución presupuestal 2022	86
Tabla 6. Recaudo por cobros coactivos 2021	90
Tabla 7. Distribución de recursos por modalidad de contratación (Jul – Dic 2021).....	92
Tabla 8. Distribución de recursos por modalidad de contratación (Ene – Jul 2022).....	92
Tabla 9. Resultados de la Valoración del clima organizacional de la CRC en 2021	94
Tabla 10. Planta de personal de la CRC.....	96
Tabla 11. Indicadores ambientales.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Resultados para indicadores de trámites de solución de controversias, julio 2021 a julio 2022	61
Gráfica 2. Procesos judiciales por medio de control	62
Gráfica 3. Tasa de éxito sectorial	63
Gráfica 4. Tasa de éxito de la CRC.....	64
Gráfica 5. Resultados FURAG 2021 – Gobierno Digital	72
Gráfica 6. Resultados FURAG 2021- Seguridad Digital	73
Gráfica 7. Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2021.....	94

ÍNDICE DE IMÁGENES

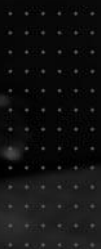
Imagen 1. Estructura de la CRC.....	17
Imagen 2. Conformación de la CRC	18
Imagen 3. Plan Estratégico CRC	19
Imagen 4. Logros 2021 y 2022 de la política de Gobierno Digital	66
Imagen 5. Logros 2021 y 2022 de la política de Gobierno Digital	73
Imagen 6. Certificación Great Place To Work.....	95
Imagen 7. Certificado de Residuos sólidos.....	98
Imagen 8. Certificación Secretaría Distrital de Ambiente.....	99
Imagen 9. Portada del Programa de Prácticas Sostenibles	99
Imagen 10. Piezas de comunicación alusivas a la III Semana del Medio Ambiente	100
Imagen 11. Conmemoración de las fechas ambientales en la CRC	100

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME AL CONGRESO CRC 2022



www.crc.com.gov.co



Resumen Ejecutivo

Informe al Congreso CRC 2022

////////

De conformidad con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta a consideración del Congreso de la República, información sobre el estado de los asuntos a su cargo, en el cual se incluye la conformación y funcionamiento de la CRC, así como los proyectos y actividades planeados y ejecutados en el marco de cada uno de los ejes estratégicos de la Agenda Regulatoria definida para cada vigencia y, las actividades desarrolladas y la gestión administrativa en materia de ingresos, ejecución presupuestal y gestión contractual, para el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2021 y el 20 de julio de 2022.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019¹, la CRC es una Unidad Administrativa Especial que forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Dada su naturaleza como Entidad pública, la CRC debe regirse por las funciones conferidas a ella por la Ley, la cual establece que, para lograr estos fines, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red e incentive la construcción de un mercado competitivo; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) está conformada por dos sesiones que constituyen las instancias que deciden los asuntos a su cargo de manera independiente, así:

1. La sesión de Comisión de Comunicaciones que es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas a la provisión de redes y servicios de comunicaciones está integrada por cinco miembros a saber, el Ministro TIC o su delegado, tres comisionados elegidos mediante concurso público y un comisionado designado por el Presidente de la República. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles. De conformidad con la Resolución CRC 5917 de 2020², la Sesión de Comisión de Comunicaciones elegirá al director ejecutivo de la Entidad en forma rotativa entre los cuatro Comisionados de dicha Sesión, por un término de un año no prorrogable y no reelegible³;

2. La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales que es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas a la promoción y garantía del pluralismo y la imparcialidad informativa, así como de la difusión y protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, está integrada por tres miembros a saber, un comisionado elegido por los operadores públicos regionales del servicio de televisión mediante el mecanismo que estos autónomamente determinen; un comisionado de la sociedad civil elegido mediante concurso público y un comisionado del sector audiovisual elegido mediante concurso público. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles.

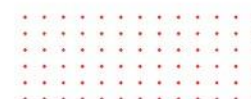
1. Ley 1978 del 25 de julio de 2019 "Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones".
 2. Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
 3. Artículo 36.

Adicionalmente, para la toma de decisiones por parte de la Entidad y de acuerdo con lo señalado por la Ley 1978 de 2019, la expedición de la regulación de carácter general de la CRC se realiza con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, a través de la aplicación de metodologías como el Análisis de Impacto Normativo - AIN⁴ que garantice y demuestre equilibrio, equidad y objetividad sobre todos los sectores, y enfoque de simplificación normativa. El AIN es un proceso que parte del análisis de la posible intervención, identificando el qué se debe hacer y el cómo hacerlo, definiendo, en primer lugar, la necesidad de intervención y se analiza el para qué se requiere y cómo sería el tipo de regulación a implementar. Esta metodología contempla la documentación de las opiniones de los agentes potencialmente afectados, buscando información que permita explicar de manera técnica la mejor forma a intervenir.

Es importante resaltar que todos los proyectos regulatorios tienen incorporado el enfoque de simplificación que busca incluir ajustes o mejoras a los procesos de interacción con los sujetos regulados y de estos con sus usuarios. Así como, la optimización, digitalización y automatización de los trámites que se requieran con el fin de reducir los costos que se puedan generar.

La rigurosidad técnica e institucionalización de la política de mejora normativa, el compromiso con la mejora regulatoria del país y la generación de soluciones de valor en los retos del sector, ha conllevado a recibir el reconocimiento de diferentes entidades nacionales e internacionales a la gestión de la CRC. Es así, como el Departamento Nacional de Planeación – DNP publicó el Índice de Capacidades para la Innovación Pública (ICIP), en el cual la CRC obtuvo un puntaje de 97%, ocupando el primer puesto entre las 719 entidades medidas, de las cuales 147 son nacionales y 542 territoriales. El puntaje obtenido refleja las prácticas y condiciones institucionales para innovar y hace un reconocimiento al esfuerzo y trabajo de la Entidad como líder en innovación pública. Igualmente, el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF y el DNP otorgaron seis premios a la Comisión, cuatro en primer puesto y dos en segundo puesto, por implementar buenas prácticas en la institucionalización de la política de mejora normativa, realizar una evaluación juiciosa y continua a lo largo del tiempo, emplear la consulta pública de forma transversal a todo el proceso regulatorio, incluido el Análisis de Impacto Normativo y el uso de tecnologías emergentes para los desarrollos regulatorios, lo que posiciona a la Entidad como referente regulatorio, no solo a nivel nacional sino a nivel regional.

El impacto económico derivado de la crisis sanitaria por Covid 19, ha requerido en este último año legislativo, que las entidades del orden nacional enfoquen su accionar en el diseño e implementación de políticas y herramientas que permitan generar la reactivación económica, la confianza en los mercados y la protección del empleo. El sector de las comunicaciones así como los demás servicios regulados⁵ por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, ha demostrado ser un factor clave para mejorar el desempeño productivo y, ha generado una respuesta positiva a las políticas públicas y regulación para generar crecimiento e impulsar otros sectores de la economía del país.



4. Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.

5. La CRC regula los servicios de telecomunicaciones tales como internet fijo, internet móvil, telefonía móvil, telefonía fija y servicios postales, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

En este contexto económico, la CRC diseñó de manera anual las Agendas Regulatorias para los periodos “2021 – 2022” y “2022 – 2023”, en un ejercicio participativo con los diferentes grupos de valor, principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. La Agenda Regulatoria cuenta con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y refleja la planificación a mediano plazo de la política regulatoria.

Para la construcción de la Agenda “2021 – 2022”, la Entidad diseñó y ejecutó 21 iniciativas, organizadas en seis ejes estratégicos⁶, encaminadas a asegurar que el marco regulatorio respondiera a las necesidades de los diferentes agentes del ecosistema digital. Ahora bien, la construcción de la Agenda Regulatoria “2022 – 2023” se elaboró en el marco del nuevo Plan Estratégico Institucional, el cual contempla 30 proyectos y actividades distribuidas por pilar estratégico de la siguiente manera:



Por lo anterior, la continuidad de las actividades misionales de la Entidad se encuentran guiadas por la Agenda Regulatoria vigente y la definición de lineamientos por parte de las dos Sesiones de Comisión que permitan el dinamismo del mercado, el desarrollo normativo y regulatorio en temas estratégicos para el sector y la consolidación de un ente regulador único activo y eficiente, buscando siempre cumplir con la misión de la Entidad de proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión y la calidad de los servicios.

Los avances constantes en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio en el sector, requieren de un ente regulador dinámico, eficiente y propositivo que permita el desarrollo de los mercados y la optimización de los recursos técnicos, administrativos y financieros de la Entidad. Para ello, se adelantaron y ejecutaron acciones tanto en el ámbito misional, que comprende el desarrollo regulatorio y normativo, como en el ámbito administrativo, que comprende las actividades propias de la gestión presupuestal y contractual.

Respecto de las **acciones misionales**, en cumplimiento de los objetivos de la Entidad, cabe resaltar el desarrollo de proyectos que impulsaron la modernización de las redes de telecomunicaciones a través de iniciativas como: la actualización del marco regulatorio en materia de acceso, uso e interconexión⁷, normativa que trae beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos, recoge la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoya la transición tecnológica. Así mismo, incorpora condiciones para la masificación a corto plazo de llamadas sobre redes 4G (VoLTE), las cuales permiten conversaciones telefónicas más claras, menor tiempo de establecimiento de las comunicaciones y menor consumo de batería. Las medidas incorporadas beneficiarán a los colombianos que tengan teléfonos móviles 4G con funcionalidad para comunicaciones VoLTE, para que puedan realizar este tipo de llamadas hacia usuarios de otras redes móviles, puesto que hoy en día solo se pueden realizar dentro de la misma red. En ese sentido, Colombia es pionera a nivel regional en establecer un marco regulatorio que respalda la interconexión para este tipo de llamadas.

6. Los seis ejes estratégicos de la Entidad para la vigencia 2021 eran: i. Protección de Usuarios y Audiencias; ii. Calidad de Servicio; iii. Competitividad y Desarrollo Económico; iv. Innovación; v. Explotación de datos; vi. Pluralismo informativo.

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

Otro proyecto ejecutado es la modernización del régimen de calidad de los servicios de comunicaciones, adoptando tecnologías innovadoras de medición para servicios móviles, promoviendo la mejora de la calidad en zonas apartadas del país e impulsando la modernización de las redes, para responder a las nuevas necesidades de los usuarios. Este nuevo régimen simplifica en un 57% los indicadores, adoptando una metodología moderna y eficiente para la medición de calidad de datos móviles (Crowdsourcing) y ampliando a 803 municipios la exigencia en el cumplimiento de indicadores de calidad, incluidas las 32 capitales de departamento del país. Este nuevo régimen de calidad responde a la realidad actual de prestación de los servicios, en procura del bienestar de todos los colombianos, y especialmente de aquellos que habitan zonas rurales y apartadas. A su vez, incorpora incentivos a la actualización tecnológica y herramientas para el debido seguimiento por parte de los usuarios y de las autoridades.

De igual manera, en el marco de los 5 pilares definidos en el Plan Estratégico Institucional de la Entidad, se ejecutaron proyectos regulatorios que retomaron diferentes discusiones del sector en temas de alto impacto entre los agentes involucrados de forma directa o indirecta en el mercado. Es así, como en 2021, se adelantó la primera convocatoria de iniciativas para el Sandbox regulatorio que había sido previamente adoptado mediante la Resolución CRC 5980 de 2020, en la que se definieron las condiciones y reglas que se tendrán en cuenta para este mecanismo alternativo de regulación que promueve la innovación en el sector y beneficia a los usuarios al impulsar la experimentación de productos y servicios por parte de las empresas bajo el seguimiento y la supervisión de la Comisión. Con ello se fomenta la innovación y aumenta la velocidad de adaptación del marco regulatorio a los avances tecnológicos, así como también se impulsa la ampliación de la oferta de productos, servicios y soluciones en el sector TIC y Postal, a los que los colombianos puedan acceder. A finales de 2021, fueron admitidas tres propuestas y en el segundo trimestre de 2022 se dio inicio a la experimentación de dos proyectos a los cuales se les hará seguimiento durante un periodo de experimentación de 12 meses.

Otro proyecto estratégico por resaltar es el nuevo esquema de marcación única nacional, que unifica la longitud de los números telefónicos fijos y móviles a 10 dígitos. La implementación de este proyecto se llevó a cabo de manera articulada con todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) del país, resultando en un cambio exitoso que inició el pasado 1 de septiembre de 2021 con la fase de coexistencia de ambas marcaciones y desde el 1 de diciembre de 2021 solo se utiliza la nueva forma de marcación a nivel nacional, y finalizó para marcación internacional entrante el 31 de mayo de 2022. Con este nuevo esquema se eliminan las diferencias existentes entre los servicios de telefonía fija y móvil, incentivando a los proveedores a igualar el valor de las llamadas sin discriminar distancia, con el fin de promover la competencia y mejorar la experiencia de los usuarios.

Igualmente, la CRC facilitó la promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso, que de acuerdo con las directrices de la Ley 2108 de 2021, la cual declaró el Internet como un servicio público esencial, la CRC estableció medidas regulatorias diferenciales dirigidas a operadores de Internet fijo residencial con menos de 30 mil conexiones a nivel nacional, y que ofrecen sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. Con la Resolución CRC 6755 del 2022, “Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones”, la Comisión, desde el ejercicio de sus funciones, busca generar incentivos que faciliten la prestación de este servicio en los 32 departamentos del país.



De la misma manera, se adelantaron modificaciones importantes al régimen regulatorio vigente, entre las cuales se puede mencionar la revisión de las condiciones de remuneración del Roaming Automático Nacional, mediante la cual se realizó la aplicación de la tarifa regulada para que los operadores establecidos hagan uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional en 460 municipios del país, que se eligieron con observancia de criterios tales como la cantidad de infraestructura desplegada, los niveles de tráfico, el número de proveedores presentes en cada municipio, así como las condiciones sociodemográficas y geográficas. Su implementación optimiza su uso como instalación esencial y busca promover de manera simultánea el despliegue de infraestructura y el aprovechamiento de la infraestructura existente, y se da una señal clara de inversión en despliegue de redes.

Para fortalecer las dimensiones de ciencia, tecnología e innovación y su aplicación en el sector TIC, la CRC suscribió por primera vez un convenio con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través del cual se lanzó en 2021 la primera convocatoria para apoyar el desarrollo de 11 propuestas de 10 universidades a nivel nacional en materia de investigación en servicios TIC, contenidos audiovisuales, datos abiertos, y tecnologías emergentes. La ejecución de los proyectos iniciará en el segundo semestre de 2022 y se extenderá por 18 meses; los productos finales serán oportunamente socializados con los agentes del sector.

De igual forma en 2021 se lanzó AULA CRC, la primera plataforma pedagógica con contenidos regulatorios, abiertos y gratuitos, para que todos los colombianos conozcan y apropien temáticas relevantes tales como: derechos de usuarios de comunicaciones, desinformación, recepción crítica de contenidos audiovisuales, y despliegue de redes, con condiciones de accesibilidad que incluyen lenguaje de señas colombiano y manejo de contrastes visuales. Durante el primer semestre del 2022 se lanzaron tres espacios virtuales gratuitos con los que la Entidad busca empoderar a la ciudadanía con herramientas para fortalecer las capacidades y competencias críticas que permitan identificar noticias falsas en los contenidos audiovisuales, así como facilitar la comprensión básica de temas relacionados con infraestructura y redes de telecomunicaciones.

Otra iniciativa promovida por la CRC, son las AULAS de Innovación, un espacio abierto que mediante talleres dirigidos a proveedores de telefonía, internet, servicios postales, televisión, contenidos y aplicaciones, así como a las autoridades territoriales y a la ciudadanía en general, busca lograr un acercamiento y un trabajo conjunto con las regiones, apoyar los conceptos que tienen de la regulación y generar espacios en los cuales aplicando metodologías de innovación se planteen posibles soluciones a problemáticas locales. Durante los meses de mayo a julio de 2022 se han adelantado talleres de innovación a nivel nacional, en las regiones de Amazonía, Caribe, Orinoquía, Occidental, Central y en la ciudad de Bogotá.

Respecto a temas regulatorios del sector postal, resulta preciso mencionar la revisión integral del Régimen de Calidad de Servicios Postales – Fase I, donde en el marco de este proyecto la CRC expidió la Resolución CRC 6494 de 2022 mediante la cual se establecieron (i) indicadores y metas de calidad para el servicio de mensajería expresa y el servicio de correo no incluido en el Servicio Postal Universal - SPU, teniendo en cuenta las particularidades de acceso a los diferentes municipios del país; (ii) condiciones de calidad que buscan entre otras cosas garantizar la entrega efectiva de los objetos postales y disminuir los costos de bodegaje asociados al almacenamiento de dichos objetos mientras se realiza su devolución a los usuarios remitentes, cuando no es posible la entrega a los destinatarios; (iii) medidas que benefician a los usuarios ofreciéndoles más información sobre sus envíos, pues incluye otros estados en el rastreo de los mismos, tanto para el servicio de mensajería expresa como para giros postales.

Sobre este mismo sector, se adelantó el análisis del mercado de envíos postales masivos, el cual con la expedición de la Resolución CRC 6577 de 2022, se establecieron medidas para equiparar las condiciones de competencia en el mercado de envíos masivos, del cual hacen parte las empresas de mensajería expresa, el Operador Postal Oficial y otras alternativas digitales. De esta manera, se estableció la misma tarifa mínima para envíos masivos del servicio de mensajería y del servicio de correo que se realicen entre diferentes ciudades. Por otra parte, para envíos dentro de la misma ciudad, se fijó una tarifa mínima para el servicio de correo masivo, así como una disminución gradual de la tarifa mínima para el servicio de mensajería masiva, de manera que a enero de 2025 ambas tarifas sean iguales. Con ello, se busca impulsar mayores eficiencias en la operación, en pro del bienestar de los consumidores y permitir una transición gradual y ordenada del mercado hacia precios más bajos.

En temas de compilación y simplificación en materia de TV, se expidió la Resolución CRC 6383 de 2021 por medio de la cual se suprimen del marco regulatorio aquellas medidas que se encuentran en desuso bien sea por evolución de mercado, evolución tecnológica, duplicidad normativa y transitoriedad. Este acto administrativo compiló en un solo cuerpo normativo toda la regulación vigente en materia de televisión simplificando la misma en un 14%. Así mismo, en 2022 se publicó la hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio de televisión, en la cual la CRC realiza un análisis a profundidad de la regulación vigente en la materia y la pertinencia de su modificación o simplificación.

Es importante destacar que, en el primer semestre de 2022, la Comisión decidió, mediante la Resolución CRC 6762⁸, la actuación administrativa en la que se acumularon distintos trámites y peticiones formuladas por Claro y Wom en lo relacionado con las relaciones de interconexión y de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional – RAN vigentes entre estos operadores. En el acto administrativo en cita, la Comisión, luego de un análisis exhaustivo de su regulación de carácter general, definió, en primera instancia, las condiciones a partir de las cuales se debe dar la ampliación de las relaciones de interconexión y de acceso a RAN en referencia; y, así mismo, decidió no autorizar la terminación de dichas relaciones.

8. Vale la pena mencionar que frente a la Resolución CRC 6762, tanto Claro como Wom interpusieron recurso de reposición, los cuales están siendo estudiados por la CRC.



Igualmente, se avanzó en la incorporación al modelo de operación de la Entidad, la analítica de datos, tanto para las actividades misionales como para el uso por parte de sus grupos de interés, facilitando el acceso a la información sectorial, implementando el uso de tecnologías emergentes como analítica de datos, inteligencia artificial y web scraping para la toma de decisiones basadas en evidencia. Es importante destacar: (i) la implementación y consolidación de la plataforma Postdata para consulta abierta de datos, que actualmente dispone de 159 conjuntos de datos, 24 tableros interactivos, 54 reportes periódicos cortos (Data Flash) y 33 informes de diversas temáticas (evaluaciones expost, mediciones de calidad, reportes de industria, estudios desarrollados por la CRC, entre otros) y, (ii) la puesta en marcha de un comparador de tarifas de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción) abierto al público, cuyo fin es facilitar y empoderar a los usuarios al momento de escoger sus planes y paquetes de servicios móviles y fijos. El lanzamiento de esta plataforma marca un hito, puesto que contribuye a la transparencia y a la competitividad de los mercados y deriva a la vez en beneficios directos para los usuarios.

Por otra parte, con el fin de crear espacios para la generación de capacidades y conocimiento para la Entidad en su regulación, fue realizado el DataJam CRC 2021, como una iniciativa de innovación abierta que consistió en una competencia de solución de problemas usando la analítica de datos, con la participación abierta de ciudadanos y en la que se utilizaron datos del sector de las Telecomunicaciones, Postal y Audiovisual.

En lo relativo a la **Gestión Administrativa** para el año 2021, se obtuvo una ejecución presupuestal del 90% sobre el total del presupuesto asignado a la Entidad, de los cuales el 98% corresponde a los recursos de inversión y el 83% corresponde a los recursos de funcionamiento de la CRC. Así mismo, durante el periodo del presente informe y en el marco de las nuevas competencias asignadas mediante la Ley 1978 de 2019, se construyeron los estudios, diseños, esquema financiero y ejecución para adelantar el proceso contractual necesario para que la CRC cuente con instalaciones físicas que respondan a las necesidades de su nueva estructura organizacional, y que permita la atención a los usuarios acorde a las realidades del país, garantizando el bienestar de los usuarios y de los colaboradores de la Entidad.

Igualmente, teniendo en cuenta que el literal f del artículo 20 de la Ley 1978, el cual faculta a la CRC para definir el procedimiento de liquidación y pago sobre la contribución, se implementó un sistema de contribuciones robusto e independiente que facilita el recaudo y gestión de la misma. Dicha herramienta, diseñada acorde con los requerimientos específicos de la Entidad y el marco normativo vigente, permite el monitoreo constante a los recursos financieros y la generación de información clara y oportuna para la toma de decisiones presupuestales.

Se resaltan también avances en los temas de Gobierno Digital, en la búsqueda de contar con procesos, trámites y herramientas actualizados dentro de la CRC. Es así como en los resultados de medición del índice de desempeño institucional para la vigencia 2021 a través del FURAG, la CRC obtuvo una calificación de 94,3%, 9 puntos por encima de la medición efectuada en 2020, un esfuerzo mancomunado entre funcionarios y directivos que trabajan de forma permanente en la gestión e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, buscando ser la Entidad referente y líder en materia de Planeación Institucional. Respecto de la política de transparencia y lucha contra la corrupción, la CRC adelantó todos los ejercicios de rendición de cuentas, informes, reportes y publicaciones con el objeto de brindar transparencia frente a sus grupos de valor y al sector, garantizando así la participación en la toma de decisiones de la Entidad y la efectiva ejecución de los recursos públicos. De manera análoga, se atendieron dos auditorías financieras de la Contraloría General la República, señalando en el informe de cierre que: “Las observaciones y hallazgos encontrados no son materiales ni generalizadas”, por lo que se construyeron los planes de mejoramiento correspondientes.

Finalmente, el ente de control concluyó que la Entidad ha alcanzado la seguridad razonable de los Estados Financieros de las dos vigencias auditadas, por lo cual “Feneció” la Cuenta Fiscal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC para la vigencia fiscal 2020 y 2021.

En conclusión, la Entidad adelantó diferentes acciones estratégicas, desarrolló proyectos y adelantó la construcción de iniciativas encaminadas a consolidarse como el ente regulador único e independiente del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Postal y de Contenidos Audiovisuales en Colombia. Para ello, las dos Sesiones de Comisión trabajaron de la mano de un gran equipo técnico de alto nivel para estructurar y consolidar una Entidad con participación y liderazgo en escenarios nacionales e internacionales del sector, definiendo lineamientos innovadores que permitan el dinamismo del mercado y la protección de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta a consideración del Honorable Congreso de la República, el presente informe que se encuentra dividido en cuatro capítulos, el primero refiere a este espacio de resumen ejecutivo del informe, el segundo procede a describir la estructura de la Entidad y el nuevo Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025 de la CRC, sobre el cual se enmarcan los logros y actividades reportadas. La tercera sección contempla la **Gestión Misional**, el cual se subdivide en ocho apartados, el primero denominado resultados regulatorios que comprende el desarrollo regulatorio y normativo en el marco de la agenda 2021- 2022, así como los avances y logros obtenidos en el primer semestre de la presente vigencia sobre la agenda regulatoria propuesta para la vigencia 2022 – 2023. Los siete apartados siguientes, detallan los principales logros asociados a cada uno de los proyectos, hitos o actividades adelantadas por las dependencias misionales y de apoyo. Finalmente, se encuentra el cuarto capítulo que documenta el ámbito de la **Gestión Administrativa**, en el cual se rinde un detallado informe de las actividades propias de gestión presupuestal, contractual y administrativa de la Entidad. Lo anterior, en cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad, acceso a la información y contribuyendo a los mecanismos de control político disponibles para el legislativo.

PAOLA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC



INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

INFORME AL CONGRESO CRC 2022

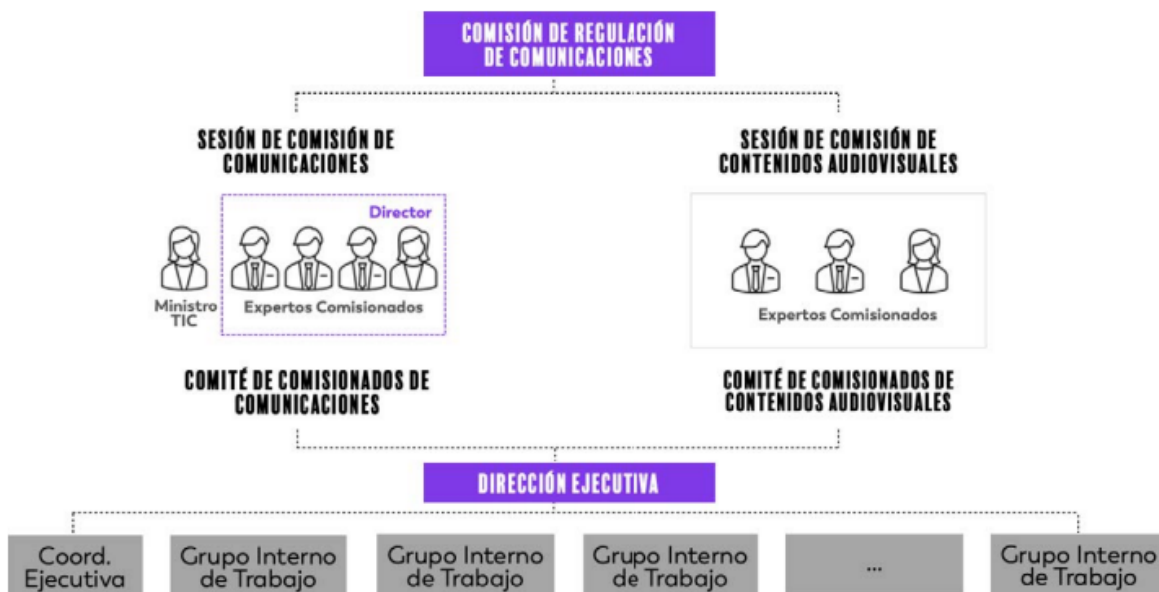


1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

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

Es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. Para el cumplimiento de sus funciones, y como instancias que sesionan y deciden los asuntos a su cargo de manera independiente entre sí, la Comisión tiene al 20 de julio de 2022, la siguiente estructura a partir de la expedición de la Ley 1978 de 2019:

Imagen 1. Estructura de la CRC



Fuente: Elaboración Propia CRC.

Imagen 2. Conformación de la CRC



Fuente: Elaboración Propia CRC.

Durante el periodo de reporte (julio 2021 – julio 2022), la Entidad adelantó diferentes actividades, el diseño de instrumentos y construcción de herramientas que permitieron cumplir con los objetivos estratégicos de la Entidad, desarrollando con éxito los proyectos propuestos en la Agenda Regulatoria y obteniendo una ejecución óptima del plan de acción y en la ejecución de recursos de funcionamiento e inversión, acorde con las metas presupuestales programadas y alcances establecidos.

1.1. Planeación Estratégica de la CRC

La Comisión desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico definido para el período 2021-2025, el cual se encuentra soportado en 5 pilares estratégicos a saber:

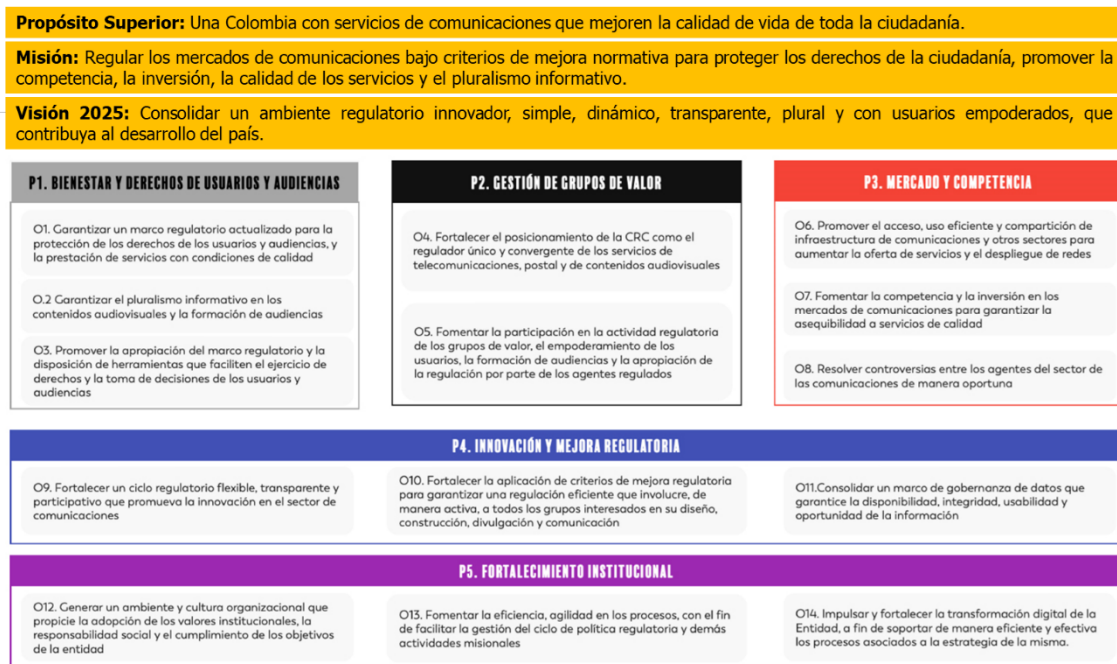
- **Bienestar y derechos de usuarios y audiencias:** empoderar a los usuarios y las audiencias, a través de herramientas que les permitan ejercer sus derechos de forma adecuada y, mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones en Colombia, de forma que todos puedan aprovechar los beneficios de la era digital, garantizando el pluralismo e imparcialidad informativa en el sector audiovisual en Colombia.
- **Mercado y competencia:** fomentar la competitividad de los mercados de servicios de comunicaciones a través de políticas regulatorias que promuevan la inversión, la oferta de servicios y el despliegue de infraestructura, promoviendo que el marco regulatorio refleje las realidades del mercado y promueva la competencia, la inversión y la reducción de barreras de entrada.
- **Innovación y mejora regulatoria:** desarrollar su política regulatoria, que permita la aplicación de los criterios de mejora normativa, así como la aplicación de un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación sectorial, así como consolidar el marco de gobernanza de datos y la toma de decisiones basada en evidencia a través de sus actividades y proyectos.

- **Gestión de grupos de valor:** fortalecer el posicionamiento como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, a través de la caracterización de todos los agentes y grupos de valor involucrados y la mejora en sus procesos de comunicación, participación e interacción con cada uno de ellos.
- **Fortalecimiento institucional:** desarrollar capacidades internas que permitan a la Entidad modernizar y agilizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones, así como digitalizar y simplificar las interacciones y trámites de los grupos de valor ante la Comisión.

1.2. Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

La CRC con la expedición de la Ley 1978 de 2019 tuvo como uno de sus objetivos centrales actualizar su Plan Estratégico Institucional, con el fin de modificar las declaraciones que orientan el cumplimiento de los mandatos de la Entidad que permita materializar su estrategia, estableciendo objetivos e indicadores con metas claras que posibilite evaluar su cumplimiento y crear una alineación organizacional que garantice que toda la Entidad esté encaminada en la misma dirección. Teniendo en cuenta lo anterior, en abril de 2021 la CRC redefinió su Plan Estratégico Institucional:

Imagen 3. Plan Estratégico CRC



Fuente: Elaboración Propia. Plan Estratégico 2021 – 2025 CRC

1.2.1. Propósito superior

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

1.2.2. Misión

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

1.2.3. Visión

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

GESTIÓN MISIONAL

INFORME AL CONGRESO CRC 2022



www.
crc.com.
gov.co



2. GESTIÓN MISIONAL

2.1. RESULTADOS REGULATORIOS

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, la CRC define anualmente su Agenda Regulatoria, en donde se incluyen las temáticas que serán abordadas en ejercicio de sus funciones. En el marco de la Agenda Regulatoria 2021 - 2022 se desarrollaron 22 iniciativas – entre proyectos y estudios regulatorios. Para la vigencia 2022 se avanza en el desarrollo de 30 iniciativas distribuidas en los cinco pilares del plan estratégico de la entidad así:

- Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias 41%
- Mercados y competencia 24%
- Innovación y mejora regulatoria 24%
- Gestión de grupos de valor 7%
- Fortalecimiento institucional 4%

Las iniciativas y proyectos adelantados por la entidad en el periodo del presente informe, guarda una relación directa con los pilares estratégicos de la Entidad, y reconoce las necesidades de los distintos actores del ecosistema digital, por lo que se diseñó una agenda regulatoria para la reactivación económica, digitalización, simplificación y actualización regulatoria de los servicios de comunicaciones.

En este sentido, el actuar de la Comisión ha tomado en consideración el desarrollo de iniciativas encaminadas a asegurar que el marco regulatorio continúe respondiendo a las necesidades de la industria, usuarios y audiencias, atendiendo a los principios que plantea el enfoque de mejora normativa, buscando adelantar proyectos que promuevan ajustes o mejoras en los procesos de interacción entre regulados y usuarios que susciten la competencia y fomento a la inversión.

2.1.1. Mercados y competencia

2.1.1.1. Régimen de Acceso, Uso e Interconexión

Objetivo	Revisar el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.
-----------------	--

Logros	Con el propósito de darle un impulso definitivo al proceso de transición tecnológica para la modernización de las redes de telecomunicaciones del país, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió la Resolución 6522 de febrero de 2022 que actualiza el marco regulatorio en Colombia en materia de interconexión y acceso, cuya última actualización tuvo lugar hace más de 10 años. Esta normativa trae beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos; recoge la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoya la transición tecnológica. En efecto, dentro de las medidas se establecen las condiciones regulatorias para facilitar la interconexión de llamadas sobre redes 4G o VoLTE, las cuales permiten conversaciones telefónicas más claras, menor tiempo de establecimiento de las comunicaciones y menor consumo de batería. Esto beneficiará a los colombianos que tengan teléfonos móviles 4G con funcionalidad para comunicaciones VoLTE para que puedan realizar este tipo de llamadas hacia usuarios de otras redes móviles, puesto que hoy en día solo se pueden realizar dentro de la misma red. En ese sentido, Colombia sería pionera a nivel regional en el sentido de establecer un marco regulatorio que respalda la interconexión para este tipo de llamadas. Cabe mencionar que a junio de 2021 aproximadamente el 20% del tráfico de voz en el país ya se cursaba a través de llamadas de este tipo, observando un crecimiento del 748% entre enero de 2018 y junio de 2021. Esta medida regulatoria es uno de los componentes del Plan de Transición a Nuevas Tecnologías, que busca avanzar de manera efectiva en la modernización de las redes móviles en el país, y así permitir que los colombianos accedan a las últimas tecnologías móviles (4G), recibir mejor calidad, menores precios y facilitar el acceso y uso de terminales móviles que soporten las tecnologías más avanzadas.
Publicación	• Resolución CRC 6522 de febrero de 2022 • Documento de respuesta a comentarios Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-4

2.1.1.2. Análisis del mercado de envíos postales masivos

Objetivo	Realizar el análisis de competencia del mercado relevante de envíos postales masivos, así como la consecuente revisión de las medidas regulatorias vigentes, para su eventual modificación o actualización, según corresponda.
Logros	Con el propósito de contribuir con el desarrollo y la modernización del sector postal en Colombia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió la Resolución 6577 de marzo de 2022, a través de la cual se busca generar medidas para equiparar las condiciones de competencia en el mercado de envíos masivos,

	del cual hacen parte las empresas de mensajería expresa, el Operador Postal Oficial y otras alternativas digitales. Los envíos postales masivos se constituyen cuando un cliente entrega un número plural de objetos postales a un mismo operador, tales como facturas, extractos bancarios, recibos o revistas, para ser repartidos a múltiples destinatarios. En el desarrollo del proyecto regulatorio, y con el fin de equiparar las condiciones de competencia en el mercado de envíos masivos, se estableció la misma tarifa mínima para envíos masivos del servicio de mensajería y del servicio de correo que se realicen entre diferentes ciudades. Por otra parte, para envíos dentro de la misma ciudad, se fijó una tarifa mínima para el servicio de correo masivo, así como una disminución gradual de la tarifa mínima para el servicio de mensajería masiva, de manera que a enero de 2025 ambas tarifas sean iguales. Con ello, se busca equiparar las condiciones de competencia entre los dos servicios. A través de esta medida, la CRC busca impulsar mayores eficiencias en la operación, en pro del bienestar de los consumidores y permite una transición gradual y ordenada del mercado hacia precios más bajos. Adicionalmente, las decisiones adoptadas se articulan con la actualización del marco regulatorio del sector postal, contenida en el plan de modernización del sector postal formulado por el Ministerio TIC. Mediante la regulación expedida, la Comisión reconoce e incentiva las nuevas dinámicas tecnológicas del mercado, al propiciar condiciones para que se incorporen nuevas tecnologías y eficiencias en los procesos de prestación de los servicios del mercado de envíos masivos.
Publicación	• Documento de respuesta a comentarios. • Resolución CRC No. 6577 de marzo de 2022. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7

2.1.1.3. Despliegue de infraestructura - Acreditación de Municipios libres de barreras

Objetivo	Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.
Logros	El artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1955 de 2019, prevé mecanismos a través de los cuales se busca que las autoridades territoriales identifiquen y eliminen las barreras u obstáculos al despliegue de infraestructura de redes de telecomunicaciones para garantizar la efectiva y continua prestación de los servicios públicos de comunicaciones, y

	estableció las competencias y responsabilidades de diferentes entidades relacionadas con este despliegue de infraestructura. En este sentido, la CRC es la entidad encargada de identificar barreras al despliegue y acreditar cuando las mismas no existan. La acreditación permite identificar a aquellos municipios con un entorno normativo propicio para el desarrollo de redes y servicios de comunicaciones. A julio 20 de 2022, la Comisión ha expedido 756 acreditaciones, lo que equivale al 68,5% de los municipios de país. Los municipios acreditados podrán ser incluidas por el Ministerio TIC para ser beneficiados con ampliación de cobertura de servicios de telecomunicaciones a través del mecanismo de obligaciones de hacer que se imponga a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, de esta forma se articula con la política pública enfocada en mejorar la conectividad de las regiones. Así mismo, a junio 2022 se han expedido conceptos de existencia de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a otros 249 municipios del país, donde se les indican los apartes normativos que impiden o dificultan el despliegue, las consecuencias de estas barreras y como proceder para removerlas y promover el despliegue. Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones: este índice es utilizado en capitales del país, el cual permite evaluar las condiciones propicias para el despliegue de telecomunicaciones teniendo en cuenta 5 factores: i) barreras en las normas locales, ii) si cuenta con acreditación como ciudad libre de barreras, iii) normas con disposiciones favorables para el despliegue, iv) demoras en atención de solicitud de permisos para el despliegue y, v) disposiciones favorables al despliegue dentro de los Planes de Desarrollo de cada capital. En el primer semestre se cuenta con 12 capitales del país acreditadas, y se observaron cambios positivos en el índice para ciudades como Santa Marta, San José del Guaviare, Florencia, Yopal, Leticia, Puerto Carreño, Mocoa, Tunja, Popayán y Manizales. Vale la pena mencionar que este índice es actualizado periódicamente a medida que las capitales del país van eliminando barreras al despliegue y acreditándose como territorios libres de estas. Durante el primer semestre de 2022, se adelantaron mesas de trabajo con autoridades territoriales de las ciudades como Bogotá, Chía, Cartagena, Zipaquirá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Pasto, Pereira, Barranquilla, Montería, Sincelejo, Neiva, Ibagué, Riohacha y San Andrés. Finalmente, para apoyar el conocimiento de las condiciones propicias de despliegue para redes y prestación de servicios de telecomunicaciones, se desarrolló un curso virtual autogestionado, disponible al público en la plataforma AULA CRC, que fue lanzado en el 1T 2022.
Publicación	• Acreditaciones municipios • Conceptos de Barreras • Curso virtual en AULA CRC

	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura Curso virtual: https://aula.crcom.gov.co/enrol/index.php?id=21
--	--

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

Objetivo	Realizar el acompañamiento y apoyo a la articulación de los Proveedores de Redes de Servicios y de Telecomunicaciones (PRST) en el proceso de implementación técnica y divulgación de las medidas de cambio de numeración y marcación en redes fijas en Colombia, según lo dispuesto en la Resolución CRC 5826 de julio de 2019.
Logros	La Resolución 5826 de julio de 2019 actualizó disposiciones aplicables a las redes fijas, incluida la adopción del nuevo esquema de marcación única nacional a 10 dígitos a nivel nacional. Dada la necesidad identificada de eliminar las asimetrías regulatorias existentes para la telefonía fija y la telefonía móvil y con el propósito de promover la modernización de las redes fijas, mediante el artículo 13 de la citada resolución se estableció un plan de migración para coordinar los esfuerzos del sector de forma que se llevara a cabo el cambio de manera paulatina y sin traumatismos para las redes, y se asegurara la continuidad en la prestación de los servicios a los usuarios. El Comité Técnico de Seguimiento de Numeración (CTSN) se conformó para articular los esfuerzos de implementación por parte de los PRST con el acompañamiento de la CRC. En el 2021 se realizaron 5 sesiones con los PRST de redes fijas y móviles, y se realizó la solicitud, revisión y seguimiento de cronogramas de implementación y matrices de riesgos reportadas por todos los PRST, así como la realización de mesas técnicas de trabajo individuales para seguimiento detallado de las adecuaciones técnicas; y la articulación con el Ministerio TIC y la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC para acompañar este seguimiento, en su calidad de autoridades de vigilancia y control. En total, se llevaron a cabo 90 reuniones entre la CRC y los diferentes actores involucrados, incluidos 14 sesiones de CTSN. De otro lado, se desarrolló una campaña de sensibilización y pedagogía dirigida a usuarios a nivel nacional sobre el cambio de marcación, a fin de permitir de manera adecuada educar a la ciudadanía sobre los cambios que se presentarían, las fechas en los que ambos sistemas coexistirían y redirigir a la página (www.cambiala.gov.co) en donde se puso a disposición el detalle de los cambios de marcación, respuestas a preguntas frecuentes y del seguimiento técnico del CTSN. Para facilitar la experiencia de usuario se lanzó la aplicación gratuita denominada “Cámbiala APP”, que permite realizar la actualización masiva de contactos de números fijos en el directorio de los teléfonos móviles inteligentes. El cambio de marcación se inició a partir del 1º de septiembre de 2021 y desde el 1º de diciembre del mismo año se inició la etapa final de establecimiento de manera exitosa. Para las llamadas internacionales entrantes a teléfonos fijos, la coexistencia fue prevista por un período de 5 meses y terminó el 31 de enero de 2022. La fase de establecimiento de llamadas internacionales finalizó exitosamente el 31 de mayo de 2022.

	El nuevo esquema de marcación en el país incentiva la modernización de las redes fijas, beneficia a los usuarios con la unificación del proceso de marcación asemejando el servicio de telefonía fija, desde la experiencia de usuario en marcación a teléfonos móviles, incentivando además a futuro la incorporación en el mercado de planes que incluyan el servicio de telefonía fija sin cobros diferenciales en función de la distancia y con llamadas locales y nacionales ilimitadas.
Publicación	• Actas CTSN • Aplicación móvil "Cámbiala" disponible en Play store (Android) y Apple store (iOS). La información de los cambios de marcación y del seguimiento técnico del CTSN se encuentra disponible en el sitio: www.cambiala.gov.co • Actas e informes: https://cambiala.gov.co/informacion-medida

2.1.1.5. Implementación del Régimen de Administración de Recursos de Identificación

Objetivo	Desarrollar las actividades requeridas por la Resolución CRC 5968 de abril de 2020 que permitan la implementación del trámite único de recursos de identificación y los reportes asociados a los recursos de identificación gestionados por la CRC.
Logros	En el año 2021 se finalizaron las actividades de implementación de las obligaciones dispuestas en la Resolución CRC 5968 de abril de 2020 <i>"Por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, se da cumplimiento al artículo 7 del Decreto 555 de 2020 y se dictan otras disposiciones"</i>. Se implementó el Trámite Único de Recursos de Identificación mediante el que, a través de una única plataforma y un único acceso, se podrán hacer solicitudes de asignación y devolución de los recursos de identificación que administra la CRC; y se consolidó el primer reporte de implementación de códigos de punto de señalización que ayudará a actualizar en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación la información de los elementos activos de las redes de telecomunicaciones. Se realizaron 4 rondas de capacitaciones dirigidas a PRST, Operadores de TDT y PCA, con participación de 115 empresas, para dar a conocer los cambios implementados. Se recopiló la información de enrutamientos hacia la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados con marcación 1XY con la que contaba la CRC al momento de iniciar el proceso de implementación (últimos 6 años) y se consolidó una base de datos de los números de enrutamiento de los números habilitados para todos los municipios del país, que fue compartida con los PRST. Se consolidó el directorio de empresas que hacen uso de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB.

	Finalmente, se inició la transición de la identificación de los dispositivos inteligentes – Internet de las cosas (IoT) en el país para garantizar a futuro la suficiencia de estos recursos para la demanda proyectada de estos dispositivos.
Publicación	No aplica

2.1.1.6. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

Objetivo	Caracterizar el sector de radiodifusión sonora identificando las necesidades regulatorias futuras
Logros	La Ley 1978 de 2019, mediante la cual se modificó la Ley 1341 de 2009, incluyó el servicio de radiodifusión sonora dentro de los servicios de telecomunicaciones regulados por la CRC, un servicio que hasta esa fecha estaba por fuera de las competencias de esta Comisión, y que era regulado exclusivamente a través de las reglas definidas en la Resolución 415 de abril de 2010 expedida por MinTIC. En concordancia con las funciones definidas en la citada Ley 1978, esta Comisión encontró fundamental contar con un mejor entendimiento de la cadena de valor del sector de radiodifusión sonora en un ambiente de convergencia, a fin de determinar posibles necesidades regulatorias del este sector. Para tal fin, se adelantó estudio para identificar las posibles acciones regulatorias que fomenten el desarrollo del sector de radiodifusión sonora, planteando medidas dirigidas hacia una regulación por mercados para este último. El estudio mostró como resultado, entre otros aspectos, una caracterización del sector de radiodifusión sonora, su cadena de valor, identificación de tendencias tecnológicas en otros países y la identificación de las principales necesidades que desde el punto de vista regulatorio y del mismo sector debieran ser abordadas para fomentar el desarrollo de este medio de comunicación en Colombia. En noviembre de 2021 se realizó la socialización preliminar del estudio, y con los comentarios del sector se enriqueció el análisis. El estudio diagnóstico se pone a disposición de todos los interesados, para posteriormente, preparar la articulación pertinente relacionada con las acciones que se desarrollarán a mediano y a largo plazo. El resultado del estudio, así como las acciones que la CRC plantea realizar en el segundo semestre del año 2022 y en la vigencia 2023, fueron publicadas en la página web de la CRC el 7 de julio de 2022.
Publicación	Socialización del Estudio del Sector de Radiodifusión Sonora (evento en línea). Link del Webinar: https://www.youtube.com/watch?v=W3f3JpAJiAY&t=5s Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: - Comunicado de prensa https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-estudio-sobre-sector-radiodifusion-sonora-en-colombia - Informe ejecutivo e Informe consolidado del estudio

<https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-diagnostico-sector-radiodifusion-sonora-e-identificacion>

2.1.1.7. Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones

Objetivo	Construir una herramienta a través de la cual se llevará a cabo la medición y monitoreo constante del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las entidades públicas del orden nacional en el sector de telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización.
Logros	La creación del Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones surge de la necesidad de conocer y analizar las cifras de inversión con una metodología homogénea y de manera consolidada que permita identificar sus factores determinantes y su relación con las decisiones regulatorias, de política pública o con las situaciones externas que pueden afectarla, estas cifras serán insumo para la elaboración de estudios y facilitarán la toma de decisiones regulatorias y de política pública. En 2021 la CRC publicó las cifras que dan cuenta de la inversión anual total de los operadores, la inversión en espectro y la inversión de las entidades públicas, en la ampliación de la cobertura y mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones para el periodo 2015 – 2019. Dicha información fue actualizada incluyendo los datos del año 2020 en una publicación realizada en diciembre de 2021. Las cifras del observatorio permitieron hacer comparativos con países miembros de la OCDE, no solo frente a temas de inversión ejecutada cada año, sino también sobre la proporción de los ingresos operacionales que son destinados por los operadores a este rubro.
Publicación	• Data Flash 2021-012. • Data Flash 2021-034. • Estudio de evolución y prospectiva de la industria de comunicaciones frente a la crisis generada por el COVID – 19. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-1 https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones

2.1.1.8. Revisión de los esquemas de remuneración móvil a nivel mayorista

Objetivo	Revisar las condiciones de remuneración a nivel mayorista con el propósito de considerar las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles y su evolución tecnológica y determinar si dichas condiciones de remuneración se deben modificar, actualizar o complementar.
Logros	A partir del documento de formación del problema publicada en 2021 en donde se presentan los antecedentes más importantes de las temáticas objeto de estudio, una selección de experiencias internacionales relacionadas con la materia, la

	descripción de la evolución del servicio de voz móvil hasta 2020, se planteó como problema a resolver que <i>"Las condiciones de remuneración a nivel mayorista no reflejan las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles"</i>. La CRC presentó en diciembre de 2021 la propuesta regulatoria para el proyecto regulatorio "Revisión de los esquemas de remuneración móvil". Esta propuesta incluye nuevos y menores cargos de acceso entre operadores acordes con la realidad del mercado de telefonía móvil. Así mismo, promueve la inversión, especialmente en municipios con bajo desarrollo de los mercados de telecomunicaciones e incentiva la operación de los operadores móviles virtuales y a la entrada de nuevos competidores bajo esta modalidad. El proyecto se publicó para comentarios de los interesados hasta el 11 de febrero de 2022, fecha a partir de la cual la Comisión se encuentra analizando los comentarios que fueron allegados, así como también desarrollando mesas de trabajo con agentes interesados. Se espera que el proyecto regulatorio definitivo junto con el documento de respuestas a comentarios sea presentado en instancia de Sesión de Comisión antes de finalizar 2022.
Publicación	• Documento de alternativas regulatorias. • Documento soporte. • Proyecto de resolución. • Anexo 01 WACC. • Manual del Modelo Móvil 2021. • Modelo Empresa Eficiente Móvil 2021. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2

2.1.1.9. Revisión de los mercados de servicios fijos

Objetivo	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas, con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla.
Logros	Durante el segundo semestre del año 2021, se aplicaron las encuestas de hábitos y usos de los servicios de comunicaciones fijos y del análisis conjoint con el fin de recopilar la información necesaria para realizar la revisión de los mercados relevantes de servicios fijos a partir de los análisis de sustituibilidad/complementariedad entre estos servicios y servicios alternativos. Finalizando el cuarto trimestre del año 2021, la información recopilada fue procesada y entregada a la CRC por parte de la firma consultora. Tomando como insumo los resultados sistematizados de las encuestas y las estimaciones de las elasticidades propias y cruzadas de la demanda, la CRC desarrolló análisis cualitativos y cuantitativos de sustituibilidad para cada uno de los mercados minoristas y mayoristas de comunicaciones fijos previamente definidos por la Comisión (a excepción del mercado Portador que hace parte de otro proyecto regulatorio). Además de ello, se analizaron los antecedentes

	nacionales e internacionales de cada mercado, las tendencias en términos de penetración y competencia en los mismos y los estudios y medidas implementadas por autoridades de regulación, de competencia y académicas sobre su definición, desempeño y regulación. Con base en lo anterior, durante del primer semestre del año 2022 la Comisión estructuró el documento soporte y la propuesta regulatoria del proyecto, mediante los cuales se actualizan los mercados relevantes de servicios de comunicaciones fijos. Su publicación se tiene prevista para el mes de agosto de 2022.
Publicación	Documento de formulación del estudio. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3

2.1.1.10. Roaming internacional

Objetivo	Monitorear y acompañar las iniciativas en materia de Roaming Internacional de Colombia con el fin de mejorar las condiciones minoristas y mayoristas para la prestación del servicio a los usuarios de los operadores nacionales.
Logros	El 18 de febrero de 2020 se expidió la Decisión 854 que establece las condiciones en los mercados mayoristas y minoristas para la prestación del servicio de roaming internacional entre los Países Miembros de la Comunidad Andina (CAN). A partir del 1 de enero de 2022 con la Decisión 854, en Perú, Ecuador y Bolivia los usuarios colombianos con plan pospago podrán hacer uso del servicio de Roaming Internacional a tarifa local. Esto significa que estos usuarios podrán hacer uso de sus planes contratados en Colombia en Perú, Ecuador y Bolivia sin cobro adicional. Debe decirse que el 29 de octubre de 2021 se publicó la Resolución 2232 de la Secretaría General de la Comunidad Andina (SGCAN) mediante la cual se actualizó el esquema tarifario mayorista del servicio de Roaming internacional en los Países Miembros de la Comunidad Andina, el cual empezó a regir a partir del 1 de enero de 2022. A partir de esta fecha los usuarios pospago de los cuatro Países Miembro pueden hacer uso del servicio de Roaming internacional a tarifa local, es decir sin realizar pago adicional sobre su plan contratado.
Publicación	Resolución 2232 de la SGCAN disponible en: https://www.comunidadandina.org/DocOficialesFiles/Gacetas/Gaceta%204365.pdf

2.1.1.11. Compartición de infraestructura de otros sectores - Fase II

Objetivo	Reducir obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia a través de la identificación y evaluación de alternativas regulatorias en materia de compartición de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector de telecomunicaciones.
Logros	La CRC dio inicio al proyecto denominado "Compartición De Infraestructuras Para El Despliegue De Redes Y La Masificación De Servicios De Telecomunicaciones –

	Fase II” con el objeto de adelantar la revisión de las condiciones de compartición de infraestructura perteneciente a otros sectores susceptible de ser utilizada por agentes del sector de telecomunicaciones, lo que comporta la caracterización y evaluación inicial de la situación de la compartición de las infraestructuras de sectores distintos a los tradicionalmente regulados (sector telecomunicaciones y eléctrico) para ser utilizadas en la instalación y ampliación de las redes de telecomunicaciones. Así mismo, en el marco de esta revisión también se encuentra contemplado el análisis de algunas condiciones de compartición de infraestructura soporte del mismo sector de telecomunicaciones. Durante las etapas iniciales del proyecto la CRC realizó la denominada <i>Gran Consulta Pública sobre Compartición de Infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones</i> (publicada el 18 de agosto de 2021), que fue respondida por un total de 50 interesados entre agentes no sólo del sector de telecomunicaciones, sino también de otros sectores identificados a partir de las experiencias internacionales y de la investigación del equipo consultor apoyó el desarrollo de este proyecto. Los aportes recibidos y los análisis realizados por la CRC sirvieron como insumo para la publicación del documento de formulación de problema el 13 de diciembre de 2021, en donde se planteó como problema la <i>"Existencia de obstáculos para la compartición de infraestructura soporte para el despliegue de redes de telecomunicaciones"</i>. Con posterioridad, el 1 de abril de 2022, se publicó para comentarios del sector el documento de alternativas regulatorias, el cual además de evaluar el grado de elegibilidad de las infraestructuras pertenecientes a otros sectores de la economía para el despliegue de redes de telecomunicaciones, presenta siete (7) conjuntos de alternativas regulatorias en torno a sectores actualmente no regulados, así como posibles modificaciones sobre el régimen existente para los sectores ya regulados. Debe destacarse que, como parte del proceso de evaluación de las mencionadas alternativas, se adelantó un proceso de consulta dirigida al sector de energía eléctrica con el apoyo de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Así, se publicó la Circular CREG 044 de 2022 el día 16 de mayo de 2022, la cual tuvo por objeto conocer detalles del comportamiento histórico que ha tenido la compartición de infraestructura eléctrica para la prestación del servicio de telecomunicaciones en los últimos años. Así pues, la propuesta regulatoria que contenga el resultado de la evaluación de las alternativas sometidas a consideración del sector se presentará en el tercer trimestre de 2022, con miras a adoptar la correspondiente decisión regulatoria en el cuarto trimestre del mismo año.
Publicación	• Gran Consulta Pública sobre Compartición de Infraestructura. • Documento de Formulación de Problema. • Documento de Alternativas Regulatorias. • Circular CREG 044 de 2022. Los tres primeros documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-

	regulatorios/2000-71-19b ;mientras que la Circular se encuentra disponible en el sitio web de la CREG: http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/Documentos-Circulares?OpenView&ExpandView
--	--

2.1.1.12. Promoción de la conectividad a Internet fijo en zonas de difícil acceso

Objetivo	Establecer medidas regulatorias diferenciales dirigidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de 30 mil usuarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021.
Logros	La CRC inició el desarrollo de esta iniciativa, teniendo en cuenta el plazo perentorio de diez (10) meses definidos en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 -incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021-, para que la CRC estableciera un paquete de medidas regulatorias diferenciales a proveedores que tengan menos de 30 mil usuarios y provean el servicio de internet fijo en zonas apartadas y de difícil acceso. A partir de los análisis preliminares realizados por la CRC, así como de la información obtenida en la consulta sectorial realizada entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021¹, se identificaron las potenciales temáticas de intervención, que permitirán generar las medidas diferenciales que ordena la ley, con base en lo cual se elaboró el documento de alternativas regulatorias, publicado para discusión sectorial el 21 de febrero de 2022. A partir de las observaciones y comentarios del sector a este documento, la CRC llevó a cabo análisis y estudios adicionales que tuvieron como resultado la publicación de la propuesta regulatoria, el 5 de abril de 2022. Con los comentarios recibidos a la propuesta, se procedió a elaborar las respuestas correspondientes y a la expedición de la Resolución CRC 6755 de mayo de 2022, <i>"Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones"</i>. La expedición de la regulación propende por generar incentivos que faciliten la prestación del servicio de acceso a Internet fijo a más colombianos en los 32 departamentos del país, a través de la flexibilización de algunas obligaciones regulatorias relacionadas con atención al usuario, compensación, medición de indicadores y reportes de información, contribuyendo de esta manera a la reducción de costos operativos y administrativos que los pequeños proveedores podrán invertir en el despliegue de su infraestructura en estas zonas, así como en el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.
Publicación	Consulta pública: Internet como servicio esencial Documento de formulación de problema y alternativas regulatorias.

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

	Documento soporte. Proyecto de resolución. Resolución CRC 6755 de mayo de 2022 Documento de respuesta a comentarios. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7
--	---

2.1.1.13. Precisiones RITEL 2022

Objetivo	Realizar las precisiones al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, que desde el punto de vista práctico de la construcción y certificación de cumplimiento son requeridas para facilitar la implementación y adopción de dicho reglamento.
Logros	En el segundo semestre de 2021, esta Comisión procedió a analizar las 220 solicitudes de conceptos relativos a RITEL tramitadas por esta Entidad durante el año, y se realizaron mesas de trabajo con los actores vinculados al RITEL. De igual manera, esta Comisión el día 20 de enero de 2022 llevó a cabo una mesa conjunta con todos los Organismos de certificación en RITEL acreditados ante el ONAC a dicha fecha. Después de surtir la etapa de socialización de la propuesta regulatoria entre el 25 de marzo y el 20 de abril de 2022, la CRC expidió la Resolución CRC 6771 de junio de 2022 con la cual se mantienen todos los principios del reglamento (libre competencia, favorabilidad, armonización, capacidad y seguridad de las instalaciones), realizando los ajustes requeridos para facilitar la implementación y cumplimiento de este, al efectuar precisiones en la forma de aplicar el RITEL y aclarar las condiciones exigibles a los productos que forman parte de la red de TDT, así como el mecanismo para demostrar este cumplimiento.
Publicación	• Proyecto de resolución • Documento soporte • Documento de respuesta a comentarios • Resolución CRC 6771 de junio de 2022 Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-8a

2.1.1.14. Implementación del Reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL

Objetivo	Desarrollar actividades de promoción y divulgación del RITEL, así como acompañamiento técnico, que favorezcan su adecuada adopción en el país por parte de los agentes involucrados
Logros	En el año 2021 finalizaron las actividades de apoyo a la implementación del RITEL en el país, derivadas de las disposiciones de las Resoluciones CRC 5405 de julio de 2018 y 5993 de mayo de 2020. La CRC acompañó el proceso que apoya la adopción del RITEL a nivel nacional para lo cual realizó seguimiento con el Organismo

	Nacional de Acreditación (ONAC), el cual informó que a diciembre de 2021 existían siete (7) organismos acreditados para la inspección y certificación de RITEL a nivel nacional. En 2021 se actualizaron las guías técnicas como material de apoyo en el micrositio de RITEL, y se respondieron más de 100 consultas de profesionales y empresas sobre el RITEL. El directorio de profesionales capacitados para trabajar en RITEL a cierre de 2021, contaba con 204 personas capacitadas para certificar la red de soporte y 86 personas para certificar la red TDT. Se realizaron 3 reuniones y capacitaciones sobre el Reglamento a nivel nacional, así como seguimiento de los procesos de acreditación con ASOCEC para responder las inquietudes de sus asociados. Igualmente, se adelantaron 2 reuniones con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en su calidad de encargada de la vigilancia de los reglamentos técnicos, para implementar una estrategia de comunicaciones conjunta y resolver todas las dudas de implementación y aplicación que esta entidad tiene sobre el reglamento. En esta misma línea, en 2021 se dio respuesta a más de 100 solicitudes técnicas relacionadas con la implementación de RITEL Finalmente, la CRC desarrolló un curso virtual sobre el Reglamento disponible en Aula CRC², en el cual todos los interesados podrán conocer qué es RITEL y las ventajas de su correcta implementación, así como, ejemplos de diseño de la red soporte y de la Red TDT.
Publicación	• Actualización de guía técnica. • Conceptos emitidos sobre aplicación RITEL. • Curso virtual disponible AULA CRC. Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://crcom.gov.co/es/micrositios/ritel Guía: https://crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/GUIA-TECNICA-PARA-IMPLEMENTACION-DEL-RITEL.pdf Curso virtual: https://aula.crcom.gov.co/enrol/index.php?id=17

2.1.1.15. Compilación y simplificación en materia de Televisión

Objetivo	Contar con un marco normativo consolidado y simplificado en materia de televisión y contenidos, que facilite su consulta y actualización.
Logros	En atención a las nuevas competencias asignadas a la CRC con ocasión de la expedición de la Ley 1978 de 2019, y que le corresponde a la Sesión de Comisión de Comunicaciones ejercer las funciones que le asigna la Ley a la CRC, con excepción de los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. Se determinó la necesidad de realizar una compilación de los acuerdos y resoluciones vigentes de carácter general en materia de televisión, que hubiesen sido expedidas por la Comisión Nacional de Televisión -CNTV-, y por la Autoridad

² <https://aula.crcom.gov.co>

	Nacional de Televisión -ANTV-, para que puedan ser consultadas de forma tal que exista claridad sobre las modificaciones que se han realizado a cualquiera de sus artículos; lo que adicionalmente también atiende a un enfoque integral de mejores prácticas en materia de mejora normativa o regulatoria. Para dar cumplimiento al objetivo, se adelantaron las siguientes actividades: (i) identificación de aquellas disposiciones regulatorias en las que operaron los fenómenos del decaimiento o de la derogatoria tácita; (ii) identificación de aquellas disposiciones que se encontraban en otros actos administrativos de carácter general expedidos por la CNTV y ANTV y en las leyes, entre estas, las definiciones y otras disposiciones regulatorias; (iii) identificación de las normas en desuso de conformidad con los criterios mencionados en la Resolución CRC 5586 de enero de 2019, los cuales son: evolución tecnológica, evolución del mercado, duplicidad normativa y normas transitorias; y (iv) adición del Título XVI a la Resolución CRC 5050 de noviembre de 2016 y compilación en este de todas las disposiciones objeto de compilación. El resultado de la primera fase de este proyecto fue la expedición de la Resolución CRC 6383 de septiembre de 2021, la cual compiló en un solo cuerpo normativo toda la regulación vigente en materia de televisión. Es de mencionar que, de los 279 artículos competencia de la CRC se simplificó el 14% por duplicidad, transitoriedad y obsolescencia tecnológica.
Publicación	• Documento de respuestas a comentarios. • Resolución CRC 6383 de septiembre de 2021. • Consulta "Temáticas objeto de Simplificación en materia de TV" • Hoja de ruta para la simplificación del marco regulatorio de TV Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-6

2.1.1.16. Estudio sobre nuevas metodologías de mercados relevantes

Objetivo	Elaborar una guía conceptual y aplicada para presentar el conjunto de indicadores que servirán de referente a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para monitorear el estado de la competencia en los mercados relevantes que ha definido, así como la plataforma interactiva en la cual se encontrarán para consulta pública.
Logros	La CRC, consciente de la vital importancia que la definición de mercados relevantes y posterior realización de análisis de competencia sobre estos tienen en el desarrollo de sus funciones, contrató (mediante concurso de méritos) un estudio de consultoría a la UT Econometría-Quantil, con el ánimo de conocer y disponer de los métodos cuantitativos más novedosos sobre este particular. En efecto, fruto de este trabajo, la Comisión logró posteriormente consolidar tres manuales prácticos, con aplicaciones, sobre las tres principales metodologías econométricas de vanguardia, y distintas a las hasta ahora empleadas en su oficio, para la definición de mercados relevantes y, así mismo, recibió los insumos para

	construir la plataforma interactiva que contiene la batería de indicadores para el activo monitoreo de las condiciones de competencia de los mercados que están bajo su amparo." El 6 de mayo de 2022 se publicaron, de manera conjunta, el documento guía de la batería de indicadores para el análisis de la competencia en los mercados de comunicaciones y la plataforma interactiva en donde se pueden consultar, esta última estando segmentada por sectores: telecomunicaciones y postales.
Publicación	• Guía conceptual y metodológica de la batería de indicadores para el análisis de competencia en el mercado de comunicaciones en Colombia. • Plataforma interactiva con la batería de indicadores para el análisis de competencia de los mercados del sector de telecomunicaciones. • Plataforma interactiva con la batería de indicadores para el análisis de competencia de los mercados del sector postal. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de datos abiertos de la CRC (PostData): https://postdata.gov.co/story/bateria-de-indicadores-para-el-analisis-de-competencia

2.1.1.17. Actuación Particular que tiene por objeto constatar la posición dominante del proveedor COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL S.A. (CLARO) en el mercado relevante de "Servicios Móviles".

Objetivo	Constatar si hay o no posición dominante de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en el mercado relevante de Servicios Móviles, así como en caso de constatar esa situación, revisar y analizar la adopción de las eventuales medidas regulatorias particulares señalados en la Resolución CRC 5110 de febrero de 2017.
Logros	El 28 de enero de 2021, se expidió la Resolución CRC 6146 de enero de 2021 "<i>Por la cual se decide la actuación administrativa de carácter particular y concreto iniciada mediante Resolución CRC 5110 de 2017 respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.</i>". En este acto administrativo, la Sesión de Comisión de Comunicaciones constató en primera instancia que el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. tiene posición dominante en el mercado relevante susceptible de regulación ex ante "Servicios Móviles"; no impuso ninguna de las medidas previstas inicialmente en la Resolución CRC 5110 de febrero de 2017; y previó el desarrollo de un monitoreo al mercado de servicios móviles durante un período de dos años contados a partir de la firmeza de la decisión. Luego de decidir sobre las solicitudes probatorias elevadas por COMCEL en su recurso de reposición y de surtir la respectiva etapa probatoria, el 8 de septiembre de 2021, la Sesión de Comisión de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 6380 de septiembre de 2021 "<i>Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6146 de 2021</i>" en la que, entre otras cosas, negó la revocatoria de la Resolución CRC 6146 y consecuentemente confirmó las decisiones allí adoptadas.
Publicación	No aplica

2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

2.1.2.1. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados Fase II.

Objetivo	Revisar las medidas de detección y control de dispositivos hurtados, extraviados y alterados para determinar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, para incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia de control.
Logros	A partir de la publicación del documento de formulación de problema, en abril de 2019, donde se planteó como problema a resolver que “<i>Las medidas para restringir la operación de equipos terminales hurtados o alterados han acumulado una alta complejidad que puede impactar la eficiencia en costos de operación de la estrategia en adelante</i>”, la CRC recibió comentarios, realizó mesas de trabajo con los diferentes agentes del sector para identificar alternativas regulatorias y formuló requerimientos de información que permitieron durante el segundo semestre del 2020, publicar el documento de resultados de Análisis de Impacto Normativo, en el cual se presentó una aproximación a alternativas de intervención regulatoria. Así pues, el 29 de noviembre de 2021, la CRC publicó la propuesta regulatoria para comentarios del sector en donde se realizaron análisis de las medidas regulatorias vigentes relacionadas con el hurto de equipos terminales móviles y se evaluó la incidencia de cada una de las medidas adoptadas por la CRC sobre los niveles de hurto a nivel nacional, permitiendo así la formulación de alternativas regulatorias y la identificación de aquella que permitiría en mayor medida simplificar la aplicación del régimen existente en materia de hurto de celulares para los usuarios, PRST y las autoridades nacionales involucradas; todo lo anterior manteniendo la eficiencia de dicho régimen. Dado que existen procedimientos asociados a las tipologías de bloqueo que se encuentran contenidos en los Decretos reglamentarios 1078 y 2025 de 2015, la CRC solicitó al MinTIC la modificación de aquellos aspectos que resultan necesarios para la implementación de la mencionada propuesta regulatoria. Por lo tanto, una vez se efectúe la modificación de los mencionados decretos la CRC continuará con la expedición de la modificación regulatoria.
Publicación	• Documento soporte. • Proyecto de resolución. Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-17

2.1.2.2. Impacto Sistemas de Acceso Discapacidad Auditiva

Objetivo	Evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, se pretende medir las condiciones de efectividad y
-----------------	---

	satisfacción de dichos sistemas de acuerdo con las necesidades y expectativas de esta población.
Logros	Este estudio fue incluido en la Agenda Regulatoria 2022-2023. Para su realización, se consideró que fuera realizado por un consultor externo que inició actividades en mayo de 2022. A la fecha de reporte, se cuenta con el análisis comparativo de 10 países de estándares técnicos de los sistemas de acceso al servicio de televisión abierta para la Población con Discapacidad Auditiva (PDA) y su implementación y se avanza en recopilar estudios realizados por organizaciones internacionales y multilaterales respecto a la implementación de dichos sistemas. Así mismo, se adelantaron de entrevistas a operadores de televisión responsables de la implementación en Colombia de los sistemas de acceso al servicio de televisión para la Población con Discapacidad Auditiva (PDA). Se tiene previsto que los resultados del estudio se publiquen en el cuarto trimestre de 2022.
Publicación	No aplica

2.1.2.3. Estudio sobre Representación en los contenidos audiovisuales en Colombia.

Objetivo	Caracterizar y analizar las representaciones sociales que actualmente la televisión abierta en Colombia produce o emite en relación con tres grupos poblacionales específicos: mujeres, personas en condición de discapacidad y personas que hacen parte de la cultura rural colombiana.
Logros	El estudio reveló las principales representaciones en pantalla de las poblaciones observadas, en términos de presencia, rol y relaciones de poder. Esto permitió confirmar hipótesis sobre los estereotipos más comunes en la TV colombiana y determinar las fortalezas y desafíos del servicio en dichos temas. Durante el primer trimestre de 2022 se revisaron los principales datos arrojados por la consultoría y se elaboró el informe ejecutivo, que fue puesto en conocimiento del Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales el 22 de febrero el cual fue aprobado y publicado en la página web de la CRC en el mes de mayo de 2022.
Publicación	Informe ejecutivo definitivo fue publicado en el mes de marzo de 2022. El documento publicado, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-estudio-representaciones-sociales-en-televisión-abierta

2.1.2.4. Talleres Audiovisuales de Pluralismo - TAP 2021

Objetivo	Generar espacios pedagógicos de interacción para fortalecer, en los agentes de interés y la ciudadanía, el pluralismo informativo y la participación ciudadana.
-----------------	---

Logros	Desde marzo hasta diciembre de 2021, con el apoyo del consultor Universidad Nacional se diseñó, desarrolló e implementó en la plataforma Aula CRC el Curso Desinformación y audiovisual. Además, se llevaron a cabo 3 Talleres Audiovisuales de Pluralismo (TAP) virtuales sobre Estatuto de la Oposición para agentes específicos: operadores públicos y privados del servicio de televisión abierta y Unidades de Trabajo Legislativo del Congreso los días 22 y 25 de noviembre de 2021. El proyecto culminó con la realización de un TAP sobre Desinformación el 25 de noviembre de 2021, dirigido a canales regionales, en el que se contó con la asistencia de equipos informativos de cinco de los ocho canales regionales. Este proyecto de TAP se integró a partir de enero de 2022 en la iniciativa de Agenda Pedagogía de la participación ciudadana y el ecosistema audiovisual.
Publicación	• Curso virtual Desinformación y audiovisual. • Curso Desinformación y audiovisual: https://aula.crcm.gov.co/enrol/index.php?id=16 • Taller sobre Pluralismo editorial https://www.youtube.com/watch?v=b-c_9HyLWYg&t=2260s

2.1.2.5. Asignación de espacios institucionales especiales del consumidor

Objetivo	Esta actividad busca asignar espacios institucionales especiales a las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por la Ley, con el fin de presentar programas institucionales de información a la ciudadanía relacionados con sus derechos y mecanismos de protección.
Logros	La Ley 182 de 1995, en su artículo 51, contempla la protección al usuario y al consumidor mediante el servicio público de televisión. La asignación de los espacios institucionales especiales se hace mediante esta convocatoria pública anual en la que pueden participar las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por la Ley. Estos espacios están disponibles, a fin de que dichas organizaciones presenten programas institucionales de información a la ciudadanía relacionados con sus derechos como consumidores y con los mecanismos de protección e interlocución. Durante enero y febrero de 2022, se realizó la convocatoria para la asignación del espacio institucional especial de protección al consumidor y se revisó la manifestación de interés allegada por la Confederación Colombiana de Consumidores. Esta convocatoria asignó un total de 247 espacios, con una duración de 1:30 minutos, cada uno, para el período comprendido entre el 31 de marzo de 2022 hasta el 30 de marzo de 2023. La Resolución CRC 6564 de marzo de 2022, mediante la cual se asignaron a la Confederación Colombiana de Consumidores la totalidad de los Espacios Especiales Institucionales de Protección al Consumidor, en su vigencia 2022 – 2023, se publicó el 18 de marzo de 2022.
Publicación	• Informe de evaluación convocatoria para la asignación de espacios institucionales especiales del consumidor.

	Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://crrcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/publicamos-convocatoria-espacios-institucionales-especiales-proteccion https://www.crrcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-publica-resolucion-6564-2022-mediante-cual-se-le-assigna
--	--

2.1.2.6. Evaluación de pluralismo informativo –Industria audiovisual Fase II

Objetivo	Realizar la medición de los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia de los medios de comunicación del servicio de televisión abierta radiodifundida en Colombia, determinando la tipología, los factores y el nivel de riesgo.
Logros	A partir de los resultados del Estudio de Industria Audiovisual en Colombia, finalizado en diciembre de 2020 y cuyos informes fueron publicados en marzo de 2021, se generó una propuesta metodológica para evaluar y medir los riesgos al pluralismo en la televisión abierta colombiana. El presente estudio elaboró un mapa de riesgos para el pluralismo e independencia de medios identificando la tipología, factores y niveles de riesgo bajo el enfoque de criterio de experto. Este mapa de riesgos se complementó con información relativa a la observación de contenidos en programas informativos y de opinión (características), y caracterización de la estructura de propiedad y financiación de los operadores del servicio de TV abierta radiodifundida. Durante enero y febrero de 2022 se revisaron los principales datos arrojados por la consultoría y en marzo de 2022 se publicaron los principales resultados en un tablero interactivo y el informe ejecutivo
Publicación	- Resultados del Estudio de Riesgos al Pluralismo Informativo en la televisión abierta colombiana - Tablero de visualización con los resultados del Estudio de Medición de Riesgos al Pluralismo en la TV abierta de Colombia La información, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crrcom.gov.co/es/noticias/estudios/medios-y-ciudadania-podran-conocer-riesgos-al-pluralismo-informativo-en-tv Tablero de Medición de riesgos al pluralismo en la TV abierta Postdata

2.1.2.7. Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales

Objetivo	Actualizar el régimen de calidad de los servicios postales para que se adecúe a las actuales condiciones de su prestación y promueva el mejoramiento en la calidad del servicio.
Logros	En el marco de los proyectos regulatorios " <i>Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y Hoja de ruta</i> ", " <i>Actualización del Régimen Integral de Reporte de Información periódica</i> ", " <i>Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal</i> " y " <i>Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios</i> "

	<i>postales</i>”, se identificaron algunas problemáticas relacionadas con la calidad en la prestación de estos servicios, específicamente que los indicadores y metas de calidad definidos no se ajustaban a la realidad de la prestación de los servicios postales, que fueron revisadas en conjunto con el sector durante el primer semestre de 2021. En consideración a la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) se plantearon alternativas que buscan atacar las causas que generan el problema planteado, es decir que “el régimen de calidad de los servicios postales no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio”, las cuales se evaluaron con la metodología de análisis multicriterio. El proyecto finalizó con la expedición de la Resolución CRC 6494 de enero de 2022 que establece indicadores y metas de calidad para el servicio de mensajería expresa y el servicio de correo no incluido en el Servicio Postal Universal - SPU, teniendo en cuenta las particularidades de acceso a los diferentes municipios del país. Además, se determinan condiciones de calidad que buscan entre otras cosas garantizar la entrega efectiva de los objetos postales y disminuir los costos de bodegaje asociados al almacenamiento de dichos objetos mientras se realiza su devolución a los usuarios remitentes, cuando no es posible la entrega a los destinatarios. Así mismo, la medida beneficia a los usuarios ofreciéndoles más información sobre sus envíos, pues incluye otros estados en el rastreo de los mismos, tanto para el servicio de mensajería expresa como para giros postales
Publicación	• Documento de formulación de problema. • Documento de alternativas regulatorias. • Documento soporte. • Proyecto de resolución. • Documento de respuestas a comentarios. • Resolución CRC 6494 de enero de 2022. Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-5

2.1.2.8. Medición de calidad como dimensión de la competencia

Objetivo	Medir la calidad de los servicios de telecomunicaciones a través de un componente objetivo (calidad de la experiencia) y un componente subjetivo (percepción de calidad) y poner los resultados a disposición de los agentes interesados.
Logros	Se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2020, con base en las encuestas desarrolladas en 18 ciudades del país ³ , y se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e Internet, así como del servicio de televisión por

³ Disponible en <https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020>

	suscripción y televisión abierta. Así mismo, se publicaron los resultados de la medición de 2021. Para el caso de las mediciones objetivas, se publicaron 2 reportes sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, utilizando para ello información proveniente de la plataforma de colaboración colectiva Speedtest®, desarrollada por la empresa Ookla®.
Publicación	• 2 informes sobre medición de calidad de la experiencia • Medición de percepción de calidad para el año 2020 • Medición de percepción de calidad para el año 2021 Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace: https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020 https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2021 https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-027-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-016-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario

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

Objetivo	Actualizar el régimen de calidad de servicios de telecomunicaciones de manera que refleje la realidad de las redes, las tendencias tecnológicas y las necesidades de la industria.
Logros	Con la Resolución CRC 6890 de Julio de 2022, se actualiza el Régimen de Calidad de los servicios de telecomunicaciones, con el fin de atender las necesidades de los usuarios y de la industria y alentar a los distintos operadores a la mejora continua de la calidad con la que se prestan los servicios de voz y datos (fijos y móviles) y de televisión. En el proceso de la modificación regulatoria se destaca la gran participación de la industria para la construcción de las soluciones a las problemáticas identificadas, dentro de las cuales ha sido importante escuchar las necesidades de las regiones en términos de la disponibilidad y calidad en la prestación de los servicios. A partir del próximo 1º de abril de 2023 los colombianos participarán activamente en la medición de la calidad del servicio de Internet móvil, con la implementación de una innovadora tecnología que consiste en recolectar de forma masiva la información de la calidad del servicio, a través de los equipos de los usuarios finales, para lo cual éstos tendrán la opción de instalar una aplicación para gestión de mediciones de calidad y autorizar el uso de la respectiva información. El nuevo régimen hace énfasis en la medición y cumplimiento de metas de calidad en los servicios de Internet móvil 4G, teniendo en cuenta la alta demanda que hoy

	día tienen estos servicios (actualmente el 82% de los usuarios se conectan a través de este tipo de redes). De esta manera, la regulación se articula con el proceso de despliegue y migración a nuevas tecnologías adelantado por los proveedores, y apalancado en lo dispuesto en la política pública sectorial. La resolución expedida amplía a 803 municipios la exigencia en el cumplimiento de indicadores de calidad, incluidas las 32 capitales de departamento del país. Así mismo, se mantendrán exceptuados de dicha obligación un total de 320 municipios en los cuales el regulador identificó la existencia de retos en materia de despliegue de infraestructura, al encontrarse estos en sitios de difícil acceso y con el fin de seguir promoviendo la masificación de servicios TIC en dichas zonas. Al ampliar la capacidad de medición y extender la exigencia de cumplimiento de metas de calidad a un número mayor de zonas del territorio nacional, la Comisión busca atender las necesidades de las distintas regiones de Colombia, con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios de servicios de telecomunicaciones del país.
Publicación	• Documento de formulación de problema. • Documento de alternativas regulatorias. • Documento Soporte. • Proyecto de Resolución. • Documento Análisis de clusterización servicios fijos. • Base de datos clúster. • Script de clúster. • Resolución CRC 6890 de julio de 2022. • Documento de respuestas a comentarios publicado el 21 de julio de 2022. Los documentos publicados se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1

2.1.2.10. Actuaciones sancionatorias Televisión

Objetivo	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en la Ley 1978 de 2019, referentes a “vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente”.				
Logros	Así, en el período comprendido entre el 21 julio de 2021 y el 20 de julio de 2022, se expidieron 13 actos administrativos, relacionados con autos de trámite, autos de no mérito y decisiones o resoluciones respecto de los casos objeto de investigación.				
	EXP.	INVESTIGADO	TEMÁTICA	TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	FECHA
	A-2361	RCN Televisión S.A.	Publicidad en televisión	Decisión archivo - Resolución 6366 de agosto de 2021 https://www.crcm.gov.co/es/normatividad?tiponormatividad=Resoluci%C3%B3n&palabraclave=&numero=6366&year=2021	25/07/2021

	A-2362	Caracol Televisión S.A.	Publicidad en televisión	Decisión archivo - Resolución 6367 de agosto de 2021 https://www.crcom.gov.co/es/normatividad?tiponormatividad=Resoluci%C3%B3n&palabraclave=&numero=6367&year=2021	25/07/2021
	A-2433	Televisión Regional del Oriente Limitada - CANAL TRO LTDA.	No transmisión alocución presidencial	Decisión archivo - Resolución 6347 de julio de 2021 https://www.crcom.gov.co/es/normatividad?tiponormatividad=Resoluci%C3%B3n&palabraclave=&numero=6347&year=2021	29/07/2021
	10000- 32-24	Partners Telecom Colombia S.A.S.	Publicidad en televisión	Auto no mérito del 14 de septiembre de 2021	14/09/2021
	A-2452	RCN Televisión S.A.	No inclusión de Closed Caption	Auto no mérito del 26 de octubre de 2021	26/10/2021
	10000- 32-28	Canal Regional de Televisión del Caribe - TELECARIIBE LTDA:	No presentar espacios del Defensor del Televidente	Auto no mérito del 30 de noviembre de 2021	30/11/2021
	A - 2416	Plural comunicaciones SAS - CANAL UNO	Contenido violento	Decisión amonestación - Resolución 6476 de diciembre de 2021 https://www.crcom.gov.co/es/normatividad?tiponormatividad=Resoluci%C3%B3n&palabraclave=&numero=6476&year=2021	23/12/2021
	10000- 32-29	RCN Televisión S.A.	Contenido violento	Auto no mérito del 24 de mayo de 2022	24/05/2022
	10000- 32-30	RCN Televisión S.A.	Contenido violento	Auto no mérito del 24 de mayo de 2022	24/05/2022
	10000- 32-31	RCN Televisión S.A.	Contenido violento	Auto no mérito del 24 de mayo de 2022	24/05/2022
	10000- 32-32	RCN Televisión S.A.	Contenido violento	Auto no mérito del 24 de mayo de 2022	24/05/2022
	10000- 32-26	Corporación Canal de Televisión Local "CANAL U TV." del área metropolitana de Bucaramanga.	Contenido violento	Auto vinculación ICBF - previa decisión 2022	3/06/2022
	10000- 32-27	CANAL CAPITAL	Drogas en Televisión	Auto vinculación ICBF - previa decisión 2022	3/06/2022
Publicación	No aplica				

2.1.3. Innovación y mejora regulatoria

2.1.3.1. El rol de los Servicios OTT en un entorno convergente

Objetivo	Analizar el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y su impacto en los servicios de comunicaciones tradicionales.
-----------------	---

Logros	Para la CRC es relevante continuar analizando la evolución de plataformas tecnológicas, y los cambios en los perfiles de consumo y preferencias de los usuarios. Se realizaron mediciones vía encuestas, en los años 2018 y 2019 y en 2021 se adelantó la tercera medición de campo a nivel nacional. A través de diversos ejercicios econométricos se pudieron caracterizar las preferencias y patrones de comportamiento de los colombianos. Lo anterior, con el fin de validar cómo dichos hábitos de consumo de servicios OTT interactúan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales. La contratación para la medición de campo fue adelantada por el Centro Nacional de Consultoría, quien durante los meses de agosto y septiembre de 2021 realizó encuestas a nivel nacional, considerando la población que habita tanto en zonas urbanas como rurales. Para este ejercicio se consideraron por primera vez preguntas relacionadas con servicios usados desde aplicaciones para servicios de radio y mensajería de documentos y paquetes, que permitan conocer la dinámica en dichos servicios. Adicionalmente, se consideraron preguntas asociadas con el uso de voz fija y su relación con el uso de aplicaciones para llamadas nacionales e internacionales. Esta tercera medición de campo a nivel nacional permite empezar a construir series de tiempo para un mejor análisis, y contar con datos que evidencien la evolución de los diferentes servicios y preferencias. El análisis de resultados contenidos en los documentos del estudio fue publicado en febrero de 2022. El estudio presenta resultados relevantes asociados con el consumo de servicios de voz, mensajería, audiovisuales, audio, envío de documentos y paquetes, y larga distancia nacional e internacional a través de telefonía fija.
Publicación	Enlace a estudio y soportes: 1. Informe Ejecutivo CNC 2. Hábitos preferencias y experiencias 3. Informe metodológico validación hipótesis 4. Resultados de hipótesis Los documentos publicados se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/rol-servicios-ott-en-sector-las-comunicaciones-en-colombia-2021-informe

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

Objetivo	Elaborar un estudio sobre neutralidad de red en el país que permita validar si la regulación vigente responde a los cambios tecnológicos y desafíos del mercado.
Logros	Mediante la Resolución 3502 de diciembre de 2011 la CRC estableció las condiciones regulatorias relativas a la Neutralidad en Internet en Colombia, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. Dicha

	resolución constituye un marco regulatorio claro y robusto para garantizar el respeto por la Neutralidad de Red en Colombia. Al pasar el tiempo y evolucionar el sector, han emergido nuevas tendencias de mercado, tecnologías y se han dado cambios en las dinámicas de la economía digital. Por esa razón, la Comisión observó pertinente elaborar un estudio en 2021 que permitiera conocer el estado del arte global en la materia e identificar si la regulación vigente sigue respondiendo a los cambios tecnológicos y desafíos del mercado. Para lo anterior se elaboró un documento de consulta, el cual fue publicado en octubre de 2021, y para acompañar dicha actividad en noviembre de 2021 se realizaron 4 mesas de trabajo con los diferentes agentes del sector TIC, que permitieron profundizar en sus diferentes apreciaciones. En el estudio se identificaron diferentes aproximaciones regulatorias de esta temática en el contexto nacional e internacional, a la luz de las nuevas tendencias, ofertas existentes y de las necesidades de los usuarios, lo cual permite comparar cómo está Colombia frente a otros países en temas de neutralidad de red. En el caso específico de Colombia, se concluyó que las disposiciones regulatorias en torno a la neutralidad de red continúan siendo válidas y aplicables, al contemplar principios tales como la libre elección de los usuarios, la no discriminación de contenidos y la gestión de tráfico por razones de calidad. El estudio fue publicado en marzo de 2022 para conocimiento de los interesados.
Publicación	Consulta: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/consulta-neutralidad-red-2021 Estudio: https://crcom.gov.co/es/noticias/estudios/como-esta-neutralidad-red-en-colombia

2.1.3.3. Implementación Sandbox Regulatorio

Objetivo	Adelantar el proceso de selección de los proponentes que serán admitidos al Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de mayo de 2020.
Logros	En abril de 2021 se dio apertura a la primera convocatoria de proyectos del sandbox regulatorio según lo definido por la Resolución 5980 de mayo de 2020. Fueron habilitadas 10 propuestas y finalmente admitidas 3. En el cuarto trimestre del 2021 se adelantaron exitosamente las concertaciones con los operadores TIGO y UNE (proyecto Contrato Único Fijo y Móvil- Contrato convergente) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (Proyectos OPEN RAN y Herramienta SOC). En el año 2022 se expidieron los actos administrativos asociados a las propuestas admitidas; de manera particular se aprobó por un lapso de 12 meses el inicio de experimentación a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES para desarrollar el proyecto Herramienta SOC, y se aprobó por un lapso de 12 meses el inicio de la fase de experimentación a TIGO y UNE para desarrollar el proyecto Contrato Único Fijo y Móvil- Contrato convergente.

	De otro lado, se declaró el desistimiento tácito del proyecto OPEN RAN presentado por COLTEL, dado que debido a decisiones internas del proponente dejó de contar con el apoyo presupuestal para su ejecución. La CRC continuará con el seguimiento a la experimentación de los proyectos hasta el año 2023.
Publicación	• Resolución 6530 de febrero de 2022 <i>"Por la cual se autoriza a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC a iniciar la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado Herramienta Service Operation Center- SOC"</i> • Resolución 6529 de febrero de 2022 <i>"Por la cual se decreta el desistimiento tácito del proyecto presentado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC denominado "Internet en las zonas rurales y periurbanas a través de cobertura móvil celular 4G Open Ran" en el marco del Sandbox Regulatorio"</i> • Resolución 6768 de mayo de 2022 <i>"Por la cual se autoriza a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. a iniciar la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente"</i> Los documentos publicados se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: • https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006530.pdf • https://www.crcom.gov.co/es/normatividad/resolucion-6529 • https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006768%20.pdf

2.1.3.4. Fortalecimiento de investigación, desarrollo e innovación

Objetivo	Aunar esfuerzos con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que le permitan a la CRC en desarrollo de sus funciones, y con el apoyo del sistema de ciencia, tecnología e innovación del país, desarrollar investigaciones y productos que aporten de forma innovadora a nuestro sector y a la mejora de nuestra gestión mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes.
Logros	El 30 de agosto de 2021 cerró la convocatoria 908/21 CRC MinCiencias, primera de su tipo que estuvo dirigida a grupos, centros e institutos de investigación y de desarrollo tecnológico, innovación y productividad, parques científicos, organizaciones, empresas, academia, entidades de Gobierno, gremios y ciudadanía en general. Las modalidades cubiertas fueron: i) Investigación para ampliar la frontera del conocimiento en materia regulatoria para los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales y; ii) Tecnologías emergentes aplicadas a la mejora regulatoria en contenidos audiovisuales.

	Se presentaron 25 propuestas que abarcaron todas las líneas temáticas y compitieron para lograr la financiación en 2 modalidades: la número 1 -proyectos de investigación -, hasta por \$ 500.000.000 y la número 2 -proyectos de desarrollo tecnológico e innovación-, hasta por \$467.000.000. Una vez realizada la evaluación, 15 proyectos fueron calificados como viables y fueron incluidos en el banco de elegibles publicado por MinCiencias el 30 de noviembre de 2021. Según los recursos destinados, en primer lugar, se aprobó la cofinanciación de 9 proyectos, y posteriormente MinCiencias dispuso recursos adicionales para cofinanciar 2 proyectos en orden de elegibilidad, para un total de 11 seleccionados a ser cofinanciados, de acuerdo con las reglas de asignación dispuestos en los términos de referencia. En el mes de diciembre de 2021, las universidades seleccionadas remitieron la documentación para el trámite de suscripción de los contratos con la Fiduprevisora y MinCiencias para la ejecución de los proyectos. Adicionalmente se seleccionó la firma para seguimiento, PriceWaterhouse Coopers. La fase de desarrollo de los proyectos durará 12 meses para 3 proyectos y 18 meses para 8 proyectos. El inicio de proyectos se adelantará desde el segundo semestre de 2022, luego del fin de la ley de garantías electorales. El 18 de julio de 2022 se realizó el "Evento de divulgación de resultados de la primera convocatoria de I+D+i, para el fortalecimiento de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales", con la participación de ambas entidades y todas las instituciones educativas con proyectos que serán cofinanciados.
Publicación	• Convocatoria No. 908 de 2020 (Documentos y cronograma) CRC y MinCiencias. • Convocatoria: https://minciencias.gov.co/convocatorias/innovacion-y-productividad/convocatoria-nuevo-conocimiento-desarrollo-tecnologico-e • Micrositio CRC: https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias • Foro: https://www.youtube.com/watch?v=kjm_dVeXzvc • Evento de divulgación: https://youtu.be/s9ryddfEQ_Q • Comunicado de prensa: https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/minciencias-y-crc-financiaran-11-proyectos-investigacion-desarrollo • Evento de Socialización: https://youtu.be/s9ryddfEQ_Q • Comunicado de Prensa 2022: https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/minciencias-y-crc-financiaran-11-proyectos-investigacion-desarrollo

2.1.3.5. Establecimiento del sistema de publicaciones de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI)

Objetivo	Contribuir a la generación y el uso del conocimiento institucional, además, de ser un instrumento de divulgación para el cumplimiento de su misión institucional.
-----------------	---

Logros	Dentro de la dimensión de gestión de conocimiento e innovación, la CRC busca contribuir en el ámbito del sistema nacional de ciencia tecnología e innovación, a través de la generación y el uso del conocimiento institucional mediante publicaciones técnicas. Asimismo, es una herramienta adecuada para dar a conocer el trabajo regulatorio y de investigación que aporte al ecosistema de las tecnologías de la información y las comunicaciones. El manual editorial de la CRC sirve de base para la articulación con las publicaciones en materia de CTI que se gestionará con MinCiencias para que, de manera formal y estructurada, el trabajo desarrollado desde la Comisión pueda contribuir al sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación. La publicación se encuentra disponible para consulta de los colaboradores en la intranet de la CRC, particularmente, en la sección de la Coordinación de Investigación, Desarrollo e Innovación. A cierre del año 2021, además de haberse configurado el perfil institucional de la CRC en el InstituLAC del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, también se llevó a cabo una convocatoria interna para conformar el grupo de investigación de la Entidad y se registró el GrupLAC en noviembre de ese año.
Publicación	No aplica

2.1.3.6. Barómetro de Pluralismo Informativo en el ecosistema audiovisual colombiano

Objetivo	Medir los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia en el servicio de televisión abierta y por suscripción en Colombia y caracterizar las representaciones sociales emitidas por la TV abierta referentes a cuatro grupos poblaciones: personas de las regiones colombianas, grupos étnicos, niñez y población sexualmente diversa.
Logros	Se determinó la necesidad de contar con un barómetro general del pluralismo el cual integre los siguientes dos componentes: - la medición de los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia de los medios de comunicación del servicio de televisión abierta radiodifundida y la TV por suscripción generada por productoras colombianas y emitida en Colombia y - la caracterización de las representaciones sociales emitidas por la TV abierta radiodifundida en Colombia referentes a cuatro grupos poblaciones: personas de las regiones colombianas, grupos étnicos, niñez y población sexualmente diversa. Para ello, se definió la necesidad de contar con un consultor experto para la elaboración del estudio. Se tiene previsto que los resultados del estudio se publiquen en el cuarto trimestre de 2022
Publicación	No aplica

2.1.3.7. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

Objetivo	Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados. Adicionalmente, desde esta actividad se apoya continuamente a los equipos responsables de la expedición de la regulación general en el diseño de la evaluación ex post para cada proyecto regulatorio, con el fin de definir los objetivos de evaluación, la información requerida, la metodología a ser empleada y los tiempos de ejecución.
Logros	En cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, compilado en el artículo 2.2.13.4.1 del Decreto 1078 de 2015, en el cual se estipula que cada tres años las comisiones de regulación deben presentar un informe que resuma los efectos del marco regulatorio expedido sobre la sostenibilidad, viabilidad y la dinámica del sector, por lo que la CRC realizó en el año 2021 la evaluación de cinco medidas relativas a: - Tarifas mayoristas para Operadores Móviles virtuales. Resoluciones CRC 5108 de febrero de 2017 y 5827 de Julio de 2019. - Calidad de los servicios de telecomunicaciones. Resolución CRC 5321 de febrero de 2018. - Compartición de infraestructura en el sector de telecomunicaciones. Resolución CRC 5283 de diciembre de 2017. - Cláusulas de permanencia para servicios de telecomunicaciones de acceso fijo. Resolución CRC 4930 de junio de 2016. - Efectos conjuntos de las resoluciones CRC 4930 de junio 2016 y 5283 de diciembre de 2017 De forma complementaria al estudio en mención, se llevaron a cabo las evaluaciones ex post de las resoluciones CRC 5589 de enero de 2019, 5322 de febrero de 2018 y 5569 de diciembre de 2018.
Publicación	• Estudio de impacto del marco regulatorio 2018 – 2020 • Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5589 de enero de 2019 • Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5322 de febrero de 2019 • Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5569 de diciembre de 2018 Los documentos publicados, se encuentran en los siguientes enlaces de la página web de la CRC: https://postdata.gov.co/story/evaluacion-de-impacto-del-marco-regulatorio-2018-2020 https://postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5589 https://postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5322 https://postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5569

2.1.3.8. Actualización y Mejora Normativa en materia de Contenidos

Objetivo	Actualizar la regulación vigente en materia de protección al televidente y participación ciudadana, propendiendo por el pluralismo y la imparcialidad informativa.
-----------------	--

Logros	El proyecto derivó de la hoja de ruta generada a partir de la Compilación Normativa en materia de Contenidos, finalizada en el primer trimestre de 2021. De acuerdo con los análisis hechos en ese proyecto, se determinó que se requería una actualización normativa y que esta estaría guiada por la promoción del pluralismo informativo, la participación ciudadana y la defensa de los derechos del televidente. El 28 de julio de 2021, se lanzó una consulta pública dirigida a los operadores de televisión abierta, televisión cerrada, universidades y asociaciones de consumidores. Asimismo, en octubre de 2021, se publicaron las alternativas regulatorias y se recibieron comentarios de los diferentes agentes del sector, y en diciembre de 2021, revisados los comentarios recibidos, se socializó la propuesta regulatoria y el documento soporte correspondiente. En enero de 2022, se recibieron los comentarios a la propuesta publicada, y a partir de ellos se inició un proceso de análisis que abarcó hasta el mes de marzo de 2022. Como resultado de este proceso se evidenció la necesidad de complementar y profundizar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) efectuado en su momento, lo anterior de cara a fortalecer las posibles medidas regulatorias que se pretenden establecer. Teniendo en cuenta la necesidad de reforzar el equipo para adelantar análisis económicos adicionales, se decidió suspender transitoriamente el proyecto para reiniciar el análisis en el tercer trimestre de 2022. Si de los análisis llevados a cabo se considera necesario modificar las disposiciones vigentes, se espera expedir la regulación correspondiente entre finales del año 2022 y el primer semestre de 2023.
Publicación	• Documentos de formulación del problema y objetivos del proceso. • Documento Alternativas Regulatorias. • Propuesta regulatoria y documento soporte para comentarios del sector y la ciudadanía. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-3

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

Objetivo	Diseñar un sistema más eficiente de reporte de información que alivie la carga administrativa de los operadores, evite duplicidad y permita la recolección de toda la información que sea necesaria para el ejercicio de las actividades administrativas, respondiendo de esta forma al sentido convergente de la regulación.
Logros	Durante el año 2021 se realizaron las etapas señaladas por la metodología de Análisis de Impacto Normativo respecto de la revisión de antecedentes y contexto; articulación interna y externa con grupos de valor y entidades relacionadas con el tema, tales como MinTIC y Superintendencia de Industria y Comercio.

	Conforme a dicho procedimiento, se elaboró el documento de formulación del problema y se adelantaron consultas sectoriales respecto de este. También de acuerdo con el AIN, se generó un documento de alternativas regulatorias que también fue publicado para comentarios del sector, que fueron recibidos y analizados con miras a fortalecer la propuesta regulatoria. En diciembre de 2021 se elaboró el documento soporte y la propuesta regulatoria, los cuales fueron publicados, para comentarios del sector. La recepción de estos se dio hasta el 14 de febrero de 2022. La Resolución CRC 6607 de mayo de 2022, por medio de esta se incluyeron en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de noviembre de 2016 los formatos que deben observar los operadores del servicio de televisión para realizar los reportes de mecanismos de acceso para la población sorda o hipoacúsica y de peticiones, quejas, reclamos o solicitudes; así mismo se derogaron por duplicidad algunas normas relacionadas con obligaciones de almacenamiento de material audiovisual y se actualizó la terminología de la normatividad revisada.
Publicación	• Árbol de problema y documento azul. • Consulta del árbol del problema y comentarios del sector. • Consulta de valoración sectorial respecto de sus obligaciones y comentarios al respecto. • Documento de alternativas regulatorias y comentarios del sector. • Documento soporte. • Propuesta Regulatoria • Resolución CRC 6607 de mayo de 2022. Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-4

2.1.4. Gestión de grupos de valor

2.1.4.1. Pedagogía de la participación ciudadana y el ecosistema audiovisual

Objetivo	Fomentar la participación ciudadana y el pluralismo en el sector de contenidos audiovisuales y en la ciudadanía, mediante actividades de formación, información y diálogo sobre temas fundamentales de la creación audiovisual.
Logros	El proyecto se desarrolla en las vigencias 2021 y 2022. Durante el primer semestre de 2021 se diseñó y produjo una serie de contenidos comunicativos desarrollados en dos videos protagonizados por niños y tres infografías animadas, para divulgar en redes sociales y espacios académicos las principales recomendaciones y herramientas de mediación parental que brinda el <i>Manual de buenas prácticas en mediación parental, televisión y contenidos audiovisuales en múltiples dispositivos "Viviendo Juntos"</i>; así como los principales resultados del <i>Estudio sobre infancia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes</i>. Además, se gestionó la participación de los comisionados de la Sesión de Contenidos Audiovisuales en siete (7) espacios y eventos del sector de la

	producción y fomento de contenidos audiovisuales en Colombia: Festival Internacional de Cine de Cartagena de Indias (FICCI), Bogotá Audiovisual Market (BAM), ComKids Latinoamérica, Observacom, Festival de Cine de Infancia y Adolescencia, Segundo Encuentro Nacional de Infancia, Juventud y Medios del Ministerio de Cultura y Oficina de Innovación Educativa del Ministerio de Educación Nacional. En estos se socializó el estudio y se motivó la apropiación de las recomendaciones de los dos documentos y generar un debate amplio y constructivo frente a los contenidos audiovisuales que las niñas y los niños están consumiendo, teniendo como referencia los resultados del estudio. En enero de 2022 se iniciaron las actividades del proyecto correspondientes a la actual vigencia. Para ello, tras analizar las necesidades sectoriales y ciudadanas de información y formación, se determinaron los siguientes componentes por realizar: - Un curso virtual sobre diseño de personajes para el pluralismo en el sector audiovisual, que será implementado en la plataforma educativa Aula CRC durante el segundo semestre de 2022. - Cinco Talleres Audiovisuales de Pluralismo -TAP: uno sobre cubrimiento electoral, uno sobre autorregulación de medios y tres dirigidos a fomentar la participación de niños y niñas mediante herramientas audiovisuales que se realizarán durante el tercer trimestre de 2022. - Dos campañas de difusión de 2 estudios realizados en 2021 desde la Sesión de Contenidos: Medición de riesgos al pluralismo y Representaciones sociales. En marzo de 2022 se realizó el primer TAP de la vigencia, denominado “Estrategias de cubrimiento electoral en la TV informativa”, en el que representantes de canales públicos y privados del país compartieron con el público sus iniciativas autorregulatorias en el cubrimiento de elecciones. Se realizaron 6 ponencias por los medios y se contó con 57 participantes de los equipos periodísticos de los canales regionales y locales. Durante junio se elaboraron guiones para los componentes 2 y 3 del proyecto: el curso de Diseño de personajes para el pluralismo y la difusión de los estudios publicados en 2022 por la SCA, recursos que son elaborados el laboratorio de innovación de la Universidad Nacional de Colombia. Se espera que el curso esté implementado en Aula CRC en octubre de 2022.
Publicación	No aplica

2.1.5. Fortalecimientos Institucional

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

Objetivo	Incorporar tecnologías de cuarta Generación como la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquina, con el fin de apoyar la gestión de procesos operativos en la Entidad permitiendo agilizar las actividades rutinarias de los colaboradores, mejorando la productividad, minimizando costos de operación y apalancando a su vez la Transformación Digital de la CRC.
-----------------	---

Logros	Durante el segundo semestre del 2021 se implementaron mejoras para el uso de la herramienta <i>Analisa</i> , que usa la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquina para comparar los documentos que se están desarrollando ya sean regulatorios o legales, con el fin de asegurar que se siga la línea regulatoria y/o decisoria de la Entidad, mejorando los tiempos de operatividad y la gestión del conocimiento de los colaboradores. Se vincularon los procesos de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias, Diseño Regulatorio y Contenidos Audiovisuales, y adicionalmente se apalancó la política de Prevención del Daño Antijurídico de la CRC.
Publicación	Sitio https://analisa.crccom.gov.co/

2.2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

La Comisión llevó a cabo las actividades necesarias con el objetivo de identificar y analizar las posibles medidas que se debían adoptar con el propósito de contribuir, desde el sector TIC y en el ámbito de las competencias otorgadas a la Entidad, a la efectiva prestación de los servicios de comunicaciones, en el marco de la situación generada por la pandemia del Covid-19.

De esta manera, el 31 de agosto de 2021 se expidió la Resolución CRC 6370 de agosto de 2021, *"Por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionadas con el régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus Covid-19 y se dictan otras disposiciones"*.

Así mismo, se remitió al Consejo de Estado el acto administrativo en cita con el objetivo de que sobre su contenido se efectuara control inmediato de legalidad. Sobre el particular, se emitió Sentencia del 22 de marzo de 2022 indicando que, el acto administrativo mencionado cumple con todos los requisitos formales para ser expedido en estado de emergencia, cada uno de sus artículos observa el requisito de conexidad y que es adecuada, idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines perseguidos por el Decreto Legislativo 555 de 2020, teniendo en cuenta la gravedad de los hechos que originaron el estado de excepción; por cuanto la declaró ajustada a derecho.

2.3. RELACIONAMIENTO CON AGENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES

2.3.1. Atención a solicitudes y trámites:

La CRC tiene como uno de sus preceptos velar por la atención oportuna y con calidad de las consultas, solicitudes y trámites de todos sus grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En este sentido, la Comisión ha implementado un proceso constante de mejoramiento y fortalecimiento, que ha involucrado la revisión de todos los procedimientos y un análisis del comportamiento del usuario-cliente de los servicios que presta (PQRs interpuestas contra operadores, solicitudes de información, conceptos, trámites de homologación de equipos terminales, recursos de

identificación, entre otros), a través de los siguientes canales de comunicación con los que cuenta, entre los cuales se encuentran:

- Correo electrónico:
atencioncliente@crcom.gov.co
- Formulario en línea:
<https://bit.ly/3gmC2Mw>
- Asistente virtual (Sofía): herramienta automatizada de respuesta que orienta a los usuarios sobre sus derechos como usuario de los servicios de telecomunicaciones, postal y a los televidentes.
- Radicación de correspondencia física en las instalaciones de la Entidad.
- Atención presencial y telefónica de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
- Orientación a través de las redes sociales: Facebook CRCCol y Twitter CRCCol.

Durante el periodo del 20 de julio de 2021 al 20 de julio de 2022, la CRC atendió las solicitudes y trámites que se encuentran a continuación:

Tabla 1. Solicitudes y tiempos medios de respuesta 2021

Tipo de solicitud o trámite	2021			
	Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre	
	No. de Consultas	Tiempo Medio de Respuesta	No. de Consultas	Tiempo Medio de Respuesta
Derechos de Petición	4.022	2,23	4.388	2,85
Conceptos	30	15,31	26	18,56
Solicitudes de Información	393	7,64	172	8,66
Trámite de Homologación de Equipos	2.629	1,41	5.851	2,50
Trámite de Solicitud de Numeración	44	7,43	56	6,00
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	16	4,57	11	4,33
Trámite de Solicitud de Puntos de Señalización	0	N/A	7	7,28
Trámite de Solicitud de Espacios institucionales	73	1,20	62	1,13
Trámite de Mensajes Cívicos	6	1,11	17	1,59

Fuente: elaboración propia CRC

Nota: los tiempos medios de respuesta están en días hábiles

Tabla 2. Solicitudes y tiempos medios de respuesta 2022

Tipo de solicitud o trámite	2022					
	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Julio de 2022	
	No. De Consultas	Tiempo Medio de Respuesta	No. De Consultas	Tiempo Medio de Respuesta	No. De Consultas	Tiempo Medio de Respuesta
Derechos de Petición	3.674	1,74	3.455	1,92	1.089	2,22
Conceptos	33	12,00	33	15,73	3	10,67
Solicitudes de Información	159	7,67	230	6,81	42	7,24
Trámite de Homologación de Equipos	5.004	2,99	3.864	2,26	1.217	2,03
Trámite de Solicitud de Numeración	44	7,13	35	5,69	28	4,25
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	23	5,04	9	5,04	6	6,60
Trámite de Solicitud de Puntos de Señalización	0	N/A	0	N/A	0	N/A
Trámite de Solicitud de Espacios institucionales	91	1,20	80	0,96	18	1,11
Trámite de Mensajes Cívicos	1	2,00	13	1,54	10	1,40

Fuente: elaboración propia CRC

Nota: los tiempos medios de respuesta están en días hábiles

Para una mayor claridad, a continuación, se explica el alcance de cada una de la solicitudes o trámites mencionados:

Derechos de petición: solicitudes que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Atención al Cliente con respecto al Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la Entidad.

Conceptos: solicitudes no recurrentes que tienen mayor rigurosidad, como consultas de temas regulatorios.

Solicitudes de información: peticiones referentes a las funciones desarrolladas por la CRC, información que reposa en sus archivos.

Homologación: es un trámite por medio del cual la CRC busca:

- Que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas mínimas.
- Garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares.
- Evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.

Numeración: proceso que consiste en la autorización, devolución o recuperación de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son utilizados para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país.

Códigos Cortos: proceso que consiste en la autorización, devolución o recuperación de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.

Señalización: proceso que consiste en la autorización, devolución o recuperación de códigos de punto de señalización a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son utilizados para la identificación de las centrales de conmutación en las redes propias o en las redes de otros proveedores.

Espacios Institucionales: son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por estas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.

Mensajes Cívicos: aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.

Para dar respuesta a las solicitudes y trámites que se radican en la CRC y dar cumplimiento a los anteriores tiempos medios, se realiza un seguimiento continuo de asignaciones y se cuenta con alertas anteriores al vencimiento de cada solicitud; así mismo, se dispone de un monitoreo permanente al Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

Adicionalmente, se efectúa una evaluación para conocer la satisfacción del usuario de la CRC, la cual se realiza a través de encuestas a las personas que se comunican con la Entidad por los diferentes canales de atención mencionados. De este ejercicio, se tiene como resultado, para el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2021 y el 20 de julio de 2022, una calificación promedio de 4,83 en una escala de cero (0) a cinco (5); obteniendo para cada canal de atención las siguientes calificaciones: Atención Personal: 4.98, Correo Electrónico y Correspondencia: 4.64 y Atención Telefónica: 4.87. 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, teniendo en cuenta que dichas calificaciones no han disminuido comparado con periodos anteriores.

Así mismo, la CRC cuenta con un Centro de Contacto que tiene como objetivo atender a la ciudadanía en la instalaciones de la Entidad y la totalidad de las llamadas telefónicas que ingresan, 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 IMEI⁴, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y a la normatividad que expide la Entidad, entre otros.

2.3.2. Participación Nacional e Internacional

La CRC participó activamente en eventos y en diferentes grupos de trabajo de organismos multilaterales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA), la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), a través de los cuales se adquirieron y se compartieron experiencias e información con otros países y/o reguladores.

Entre las actividades a destacar están las presidencias que ejerció la CRC en la PRAI y en REGULATEL (hasta diciembre de 2021), liderando estos dos importantes organismos internacionales con el objetivo de intercambiar experiencias y realizar una cooperación eficiente. Se cumplieron los planes de trabajo, los cuales estuvieron enfocados en la regulación inteligente, la reactivación económica, la promoción del pluralismo informativo, los servicios OTT, la alfabetización mediática, la representación de género en las pantallas, *fake news* y la oferta audiovisual y protección de niños y adolescentes.

Entre los eventos virtuales, llevados a cabo en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2021, se destaca la organización de los siguientes: la Cumbre Regulatel – Comtelca (3 de noviembre), la Cumbre Regulatel – PRAI (24 de noviembre), las Jornadas Abiertas de la PRAI sobre la Desinformación de Vacunas Covid – 19 (21 de septiembre) y sobre los contenidos dedicados a infancias y adolescencias (27 de octubre) y a la Socialización preliminar Estudio Sector Radiodifusión Sonora (11 de noviembre). En cuanto a eventos presenciales, se resalta la realización de dos foros para socializar las propuestas regulatorias de Análisis del mercado de envíos masivos y la Revisión integral del Régimen de Calidad de los Servicios Postales - Fase II, el 3 de noviembre, así como el evento para divulgar la experiencia del regulador convergente en cómo desarrollar capacidades de innovación en el Estado, el 24 de noviembre.

Adicionalmente, se realizó la versión 16° del Taller Internacional de Regulación de la CRC de manera virtual, en el cual se abordaron diversas temáticas, enfocadas en identificar las mejores prácticas

⁴ Es un número único de 15 dígitos que identifica a un equipo terminal celular en la red. Para obtener el IMEI de un equipo se debe marcar *#06#

para la construcción de ciudades inteligentes desde el componente social, el desarrollo económico y la sostenibilidad.

Así mismo, los Comisionados de Comunicaciones y de Contenidos Audiovisuales y los colaboradores de la CRC participaron en otros escenarios nacionales e internacionales presenciales y virtuales, en calidad de panelistas y conferencistas. Entre el 20 de julio de 2021 y el 20 de julio de 2022, la CRC participó en 122 espacios, organizados, entre otros, por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA), la GSMA, el International Institute of Communications (IIC), el Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL), perteneciente a la Comunidad Andina de Naciones (CAN), el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (ANDESCO), el Departamento Nacional de Planeación, ANDICOM, la Asociación Nacional de Proveedores de Servicio de Internet (NAISP), Andinalink, FICCI, la Universidad Externado de Colombia, la Universidad de los Andes, la Universidad del Rosario, el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Educación, la Superintendencia de Industria y Comercio, y el Bogotá Audiovisual Market, entre otros.

2.4. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

2.4.1. Logros

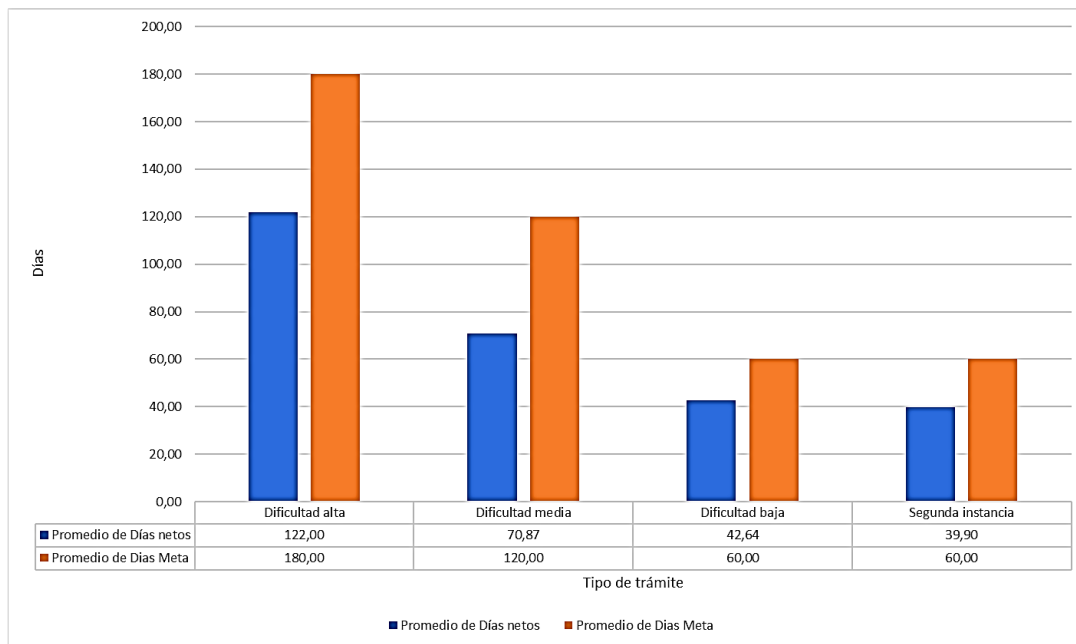
Es importante mencionar, en primer lugar, que todas las decisiones proferidas por la CRC en materia de solución de controversias, además de ser acordes con la Constitución, la Ley y la propia regulación de carácter general expedida por esta Entidad, a su vez tienen como propósito, en los términos del artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, promover la competencia y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Así las cosas, durante el periodo objeto de análisis del presente informe, la CRC tramitó **(i) 31** actuaciones administrativas de solución de controversias, para lo cual expidió **41** resoluciones tanto para decidir dichas actuaciones, como para resolver los recursos de reposición interpuestos en las actuaciones administrativas adelantadas. En el **Anexo 1** se incluye un listado de las resoluciones de carácter particular proferidas entre julio de 2021 y julio de 2022.

Adicionalmente, se tiene que el comportamiento de los indicadores del proceso de solución de controversias que miden el tiempo promedio de respuesta o de solución de la controversia, eliminando el tiempo en el que la actuación permanece suspendida por asuntos que impiden que la

CRC les dé continuidad⁵- para el periodo objeto de este informe⁶, según su grado de complejidad o dificultad, fue el siguiente:

Gráfica 1. Resultados para indicadores de trámites de solución de controversias, julio 2021 a julio 2022



Fuente: Elaboración propia CRC

Cabe señalar que: **i)** el indicador de dificultad alta agrupa 5 resoluciones con resultados entre 107 y 133 días; **ii)** el indicador de dificultad media recoge 15 resoluciones con resultados entre 40 y 110 días; **iii)** el indicador de dificultad baja se refiere a 11 resoluciones cuyos resultados están entre 26 y 56 días; y **iv)** el indicador de segunda instancia (recursos de reposición) recoge 10 resoluciones con resultados entre 18 y 60 días. Nótese que en todos los casos el resultado obtenido es inferior a las metas definidas internamente por la Comisión para su adecuada gestión, lo cual redunda en eficiencia en el uso de los recursos de la Entidad, y permite apreciar el compromiso que tiene la CRC en la pronta resolución de los trámites de solución de controversias sometidos a su conocimiento, en atención a los términos fijados en los indicadores del proceso.

⁵ Por ejemplo, los términos se suspenden mientras las partes atienden los requerimientos que realiza la Entidad, desde que cita a una audiencia y hasta que la misma se realiza, desde el día en que se agenda al Comité de Comisionados o a la Sesión de Comisión de Comunicaciones un acto administrativo y hasta el momento en que estos son revisados en dichas instancias. Todos estos corresponden a momentos en los que la CRC no puede darle continuidad a la actuación administrativa hasta tanto no se surta la actividad pendiente.

⁶ Los indicadores del proceso se miden de manera trimestral, por esta razón los indicadores reportados en el presente informe corresponden al periodo comprendido entre el 3Q de 2021 al 2Q de 2022.

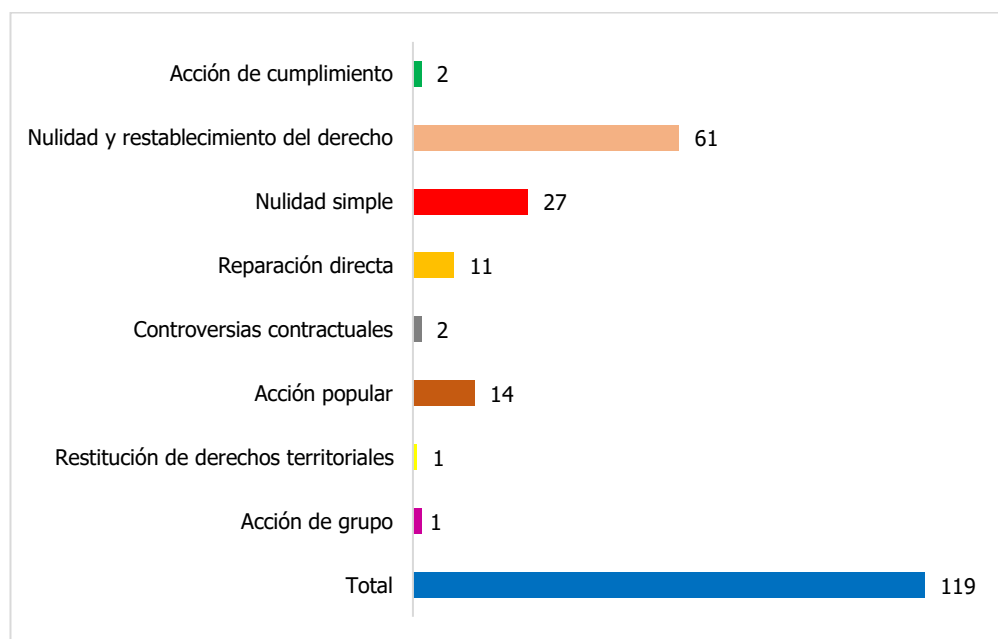
2.5. DEFENSA JURÍDICA

2.5.1. Logros

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

- La CRC inició con un total de 129 procesos respecto al último informe presentado con corte al 20 de julio de 2021. A 20 de julio de 2022, la Entidad cuenta con 118 procesos en contra y un proceso en el que se actúa como demandante, para un total de 119 procesos. Durante este periodo, la Comisión fue vinculada en 20 procesos judiciales y se finalizaron un total de 30 procesos judiciales. **(Anexo 2)**
- De los procesos concluidos, se obtuvo un total de 23 fallos favorables y 4 fallos desfavorables, sin condena económica alguna. **(Anexo 3)**

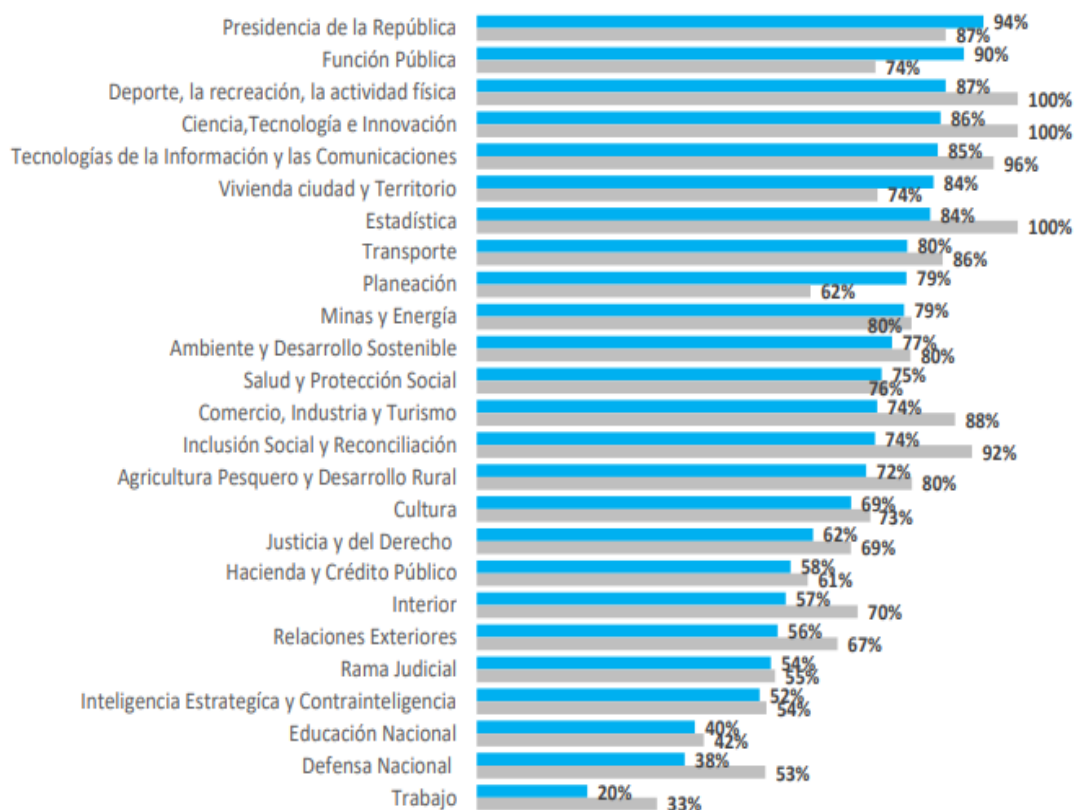
Gráfica 2. Procesos judiciales por medio de control



Fuente: Elaboración CRC con corte 20 de julio de 2022.

Por otra parte, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado -ANDJE-, año tras año ha realizado estudios asociados a la tasa de éxito que diversas entidades del Estado obtienen en sus procesos judiciales. De acuerdo con lo anterior, la ANDJE procedió a discriminar dicha tasa de manera sectorial, evidenciando que el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al que pertenece la CRC, presenta una cifra del 85% de tasa de éxito acumulada.

Gráfica 3. Tasa de éxito sectorial



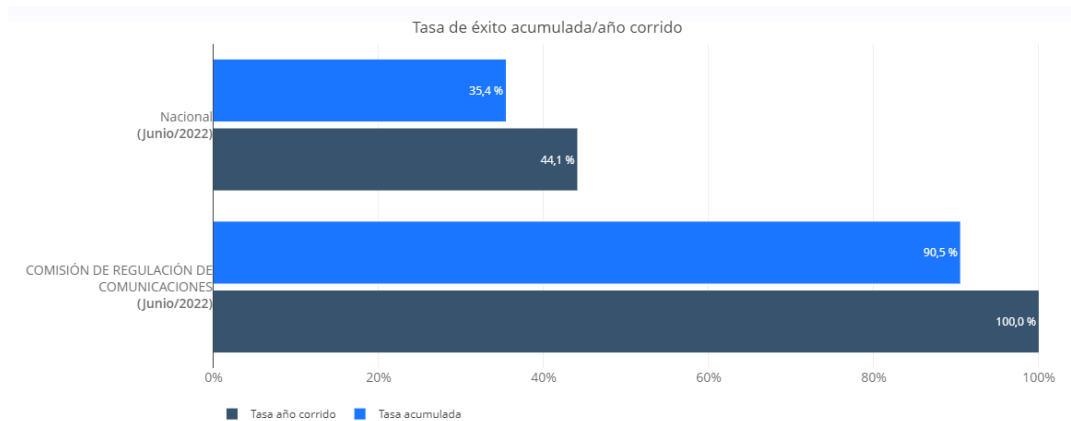
Fuente: eKOGUI al 31 de diciembre de 2021

■ ACUMULADA ■ AÑO CORRIDO

Fuente: [file:///D:/Users/juan.garcia/Downloads/Informe%20de%20litigiosidad%202021%20\(2\).pdf](file:///D:/Users/juan.garcia/Downloads/Informe%20de%20litigiosidad%202021%20(2).pdf)

Así las cosas, según los últimos informes de litigiosidad presentados por la Agencia, de enero a junio de 2022, la CRC presenta una tasa éxito favorable de un 100%, y, adicionalmente, cuenta con una tasa de éxito acumulada del 90,5%, siendo dichos valores superiores al promedio nacional y al promedio del sector al que esta Entidad pertenece.

Gráfica 4. Tasa de éxito de la CRC



Fuente: <https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/30062022/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>

De lo anterior, se puede concluir que:

- La CRC se consolida como una de las Entidades que se encuentra dentro de los primeros lugares del sector público en lo que respecta a la tasa de éxito en los litigios en los que es parte.
- La Comisión, al tener una alta tasa de éxito en materia de litigiosidad, se consolida como una de las Entidades líderes en su gestión de defensa judicial, lo cual brinda seguridad jurídica, económica y técnica en la expedición de diferentes actos administrativos generales y particulares, beneficiando así al país, al sector y los derechos de los usuarios, así como a la protección de los recursos públicos de la Nación.

2.6. INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA REGULATORIA

2.6.1. Logros

2.6.1.1. Índice de Capacidades para la Innovación Pública

En la primera medición del **Índice de Capacidades para la Innovación Pública** (ICIP) adelantada por el DNP y publicado en julio de 2022⁷, la CRC fue reconocida como Entidad líder en Colombia, ubicándose en primer lugar junto a otras 2 entidades del orden nacional. Esta es la primera publicación de la medición del ICIP, que tiene como año de referencia a 2021, y cuenta con la medición de 719 entidades. La fuente de información del índice es el Formulario Único de Reporte de

⁷ Disponible para consulta en:
https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice_de_capacidades_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf

Avances de la Gestión (FURAG), instrumento a cargo del Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP).

El ICIP está compuesto por cuatro dimensiones: i) Talento Innovador, ii) Gestión y Uso de Conocimiento; iii) Colaborativo, y iv) Normativo y de Procesos, las cuales son entornos clave a fin de determinar la generación de capacidades para innovar en el sector público. Cada entorno está conformado por varios elementos que se complementan y permiten identificar áreas de trabajo e intervención, y que son clave para impulsar la innovación.

El promedio nacional del ICIP fue de 82%, y la CRC tuvo un resultado de 97%; lo cual refleja los avances en los diferentes procesos al interior de la Entidad en las 4 dimensiones indicadas y el alto compromiso institucional en la materia.

2.6.1.2. AULA CRC

AULA CRC es la plataforma virtual de acceso libre, gratuito y autogestionable desarrollada por la CRC para transferencia de conocimiento en temáticas relevantes de aspectos TIC y regulación. Se busca generar una dinámica de formulación de programas pedagógicos que tengan disponibilidad permanente sobre las temáticas desarrolladas en torno a las funciones y responsabilidades de esta Comisión y cuyo alcance comprenda todos los agentes que hacen parte de los grupos de valor de la CRC a nivel nacional.

En febrero de 2022 se realizó el lanzamiento de tres nuevos cursos desarrollados en 2021, ampliando así la oferta al público y el alcance de AULA CRC.

De igual forma, se incluyeron todas las disposiciones necesarias en materia de accesibilidad visual y auditiva mediante manejo especial de diseño de color y uso de lengua de señas colombiana en todos los materiales para un mayor alcance a toda la ciudadanía.

Los contenidos desarrollados y publicados actualmente son:

1. Recepción Crítica de Contenidos Audiovisuales
2. Generación de material audiovisual – enfoque Ciudadano
3. Comunicados como es- derechos de los usuarios de servicios TIC
4. Curso introductorio al Reglamento Interno de Telecomunicaciones – RITEL (nuevo)
5. Aspectos básicos del Despliegue de Infraestructura (nuevo)
6. Desinformación y Audiovisual (nuevo)

A la fecha de corte del presente informe, se contaba con 1871 inscritos en los diferentes cursos dispuestos por la CRC. El acceso a la plataforma se realiza a través del siguiente enlace: <https://aula.crcom.gov.co/login/index.php>

2.6.1.3. Aulas de Innovación

En el año 2022 la CRC desarrolló una estrategia de acercamiento regional denominada Aulas de Innovación, que promueve la gestión del conocimiento y la innovación en torno a los servicios de comunicaciones y la regulación. Durante los meses de mayo a julio de 2022 se adelantaron talleres en las regiones de Amazonía (Leticia), Caribe (San Andrés, Valledupar), Orinoquía (Villavicencio), Occidental (Medellín), Central (Manizales) y en la ciudad de Bogotá.

Mediante talleres dirigidos a proveedores de telefonía, internet, servicios postales, televisión, contenidos y aplicaciones, así como a las autoridades territoriales y a la ciudadanía en general, se desarrollaron espacios que permitieron un diálogo abierto sobre regulación e innovación, la importancia de la participación dentro del ciclo de política regulatoria, el pluralismo informativo, el despliegue de infraestructura, entre otros. Se exploraron herramientas metodológicas tales como Design Thinking y Lean Canvas para la construcción de posibles soluciones a necesidades regionales, y se dieron a conocer las herramientas dispuestas por la CRC como la Caja de herramientas y AULA CRC.

Este acercamiento y trabajo conjunto con las regiones también permite al regulador un mayor entendimiento de sus necesidades y aporta a la construcción de futuras actividades de la CRC.

Imagen 4. Logros 2021 y 2022 de la política de Gobierno Digital



Fuente: elaboración propia CRC

Mayor información disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/aula-innovacion>

2.6.1.4. Foro académico Innovación abierta

El 24 de noviembre de 2021, la CRC en colaboración con la Universidad Nacional a través del LAB 101, organizó el foro denominado ***"¿Cómo generar capacidades de innovación en el Estado? La experiencia del Regulador convergente"***.

Este foro tuvo como objetivo compartir las ventajas y los beneficios que genera la innovación en el quehacer de las entidades del Estado, con lo cual se logra maximizar el beneficio para los ciudadanos, en el marco de las competencias de la CRC como regulador convergente del sector de las comunicaciones. Así, en este foro se desarrollaron los siguientes temas:

1. Sandbox Regulatorio en el sector de comunicaciones, materializado a partir de la expedición de la Resolución CRC 5980 de mayo de 2020, como mecanismo alternativo de regulación que fomenta la innovación.
2. Prototipo de analítica de datos adoptado por el regulador, el cual permite automatizar los procesos de recopilación, validación y análisis de algunos de los reportes de información de los agentes regulados por la CRC, con el objeto de brindar nueva información a los grupos de valor para la toma de decisiones.
3. Desarrollo del diseño, producción y actualización de cursos virtuales, de acuerdo con las necesidades de formación y sensibilización fundamentadas en temas relevantes tanto para los funcionarios de la CRC como para diferentes grupos de valor de la entidad.

2.6.1.5. Gestión interna del conocimiento y la innovación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones cuenta con estrategias pedagógicas de acceso permanente, con el objetivo de lograr una mayor apropiación por parte de los funcionarios y colaboradores en las iniciativas regulatorias y de innovación que se desarrollan en el marco de las competencias de la Entidad. Para tal fin, se cuenta con redes internas y otras herramientas digitales como apoyo a la Gestión del Conocimiento en temas como: Internet, contenidos audiovisuales, telefonía, postal, radio y televisión. A continuación, se indican actividades desarrolladas en esta dimensión:

a.) GECI

Desde 2021, la Entidad exploró herramientas innovadoras para la difusión de la información y el aprendizaje continuo de los colaboradores de la Comisión. Así, se integraron los contenidos del portal de Gestión de Conocimiento e Innovación (GECI) a la aplicación Yammer, la cual permite un acceso más rápido a las publicaciones de la coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria.

Se impulsó su utilización con la publicación de más de 35 noticias de interés y difusión de posibles ofertas de formación, así como convocatoria a conformación del grupo de investigación. La herramienta permite revisar el histórico de interacciones e identificar la relevancia de los contenidos. El uso de este canal ha permitido una mayor difusión de la información y hace que las personas al interior de la Comisión puedan acceder a las publicaciones de manera permanente, fácil y rápida.

b.) Fortalecimiento de capacidades de innovación

El componente de Fortalecimiento a las Capacidades de Innovación en la CRC comprendió tres fases desarrolladas en el segundo semestre de 2021. La primera fue denominada Diagnóstico de barreras a la innovación, realizada a través de seis talleres (grupos focales) y una encuesta dirigida a funcionarios pertenecientes a los equipos de trabajo de las coordinaciones de la CRC; la segunda fase se centró en el proceso de robustecimiento y contraste de la información hallada inicialmente, a través de entrevistas semiestructuradas y en profundidad, dirigidas a los líderes de las coordinaciones. La tercera fase consistió en la realización de seis talleres de formación y actividades participativas para el diseño de propuestas de superación de las barreras diagnosticadas en la primera fase.

En general, los talleres y entrevistas permitieron evidenciar que existe una buena articulación con entidades del sector TIC que favorece el ejercicio de las labores de la CRC enmarcadas en fomentar el bienestar de los usuarios y el pluralismo informativo. El mayor reto para promover innovación se enmarca en generar difusión, entendimiento y apropiación de la regulación de la CRC por parte de los diferentes grupos de valor con los que interactúa.

c.) Caja de Herramientas de innovación

En el segundo semestre de 2021, se actualizaron algunas herramientas como el modelo canvas para política digital y design thinking; y se integraron nuevas como la Matriz Eisenhower y el Modelo Kanban, con el fin de tener una serie de elementos de innovación y gestión para todos los colaboradores de la Entidad. La Caja de Herramientas fue desarrollada para ayudar a identificar, categorizar e implementar una metodología, un modelo o un método para el desarrollo de una idea, asociada a las habilidades a aplicar. Se cuenta con posibilidad de actualización permanente con nuevos recursos y sistema de votación para medir el uso y claridad del recurso.

Vínculo a la caja de herramientas: <https://aula.crcom.gov.co/cajadeherramientas>

2.7. INTELIGENCIA Y ANALÍTICA DE DATOS

2.7.1. Logros

2.7.1.1. Plataforma de datos de la CRC – Postdata

Postdata es una plataforma de datos abiertos diseñada por la CRC con el propósito de reducir carencias de información, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de esta.

La plataforma Postdata cuenta con 159 recursos (sets de datos) para consulta y descarga de los ciudadanos; adicionalmente, el 80% de estos recursos se encuentran en formato de datos abiertos (formatos CSV), permitiendo realizar un procesamiento en línea y reutilización de la información por parte de cualquier interesado. Así mismo, para orientar al usuario de la plataforma Postdata y obtener un mayor entendimiento de los conjuntos de datos publicados, se incluyeron los correspondientes diccionarios de datos.

Además de la publicación de datos, Postdata cuenta con 24 tableros interactivos, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar información de una forma diferente, para que de esta manera se facilite la generación de sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios regulados.

2.7.1.2. Data Jam

Como estrategia de promoción y apropiación de la oferta de información disponible en Postdata, así como para generar capacidades y conocimiento para la Entidad en su regulación, fue realizado el DataJam CRC 2021, como una iniciativa de innovación abierta que consistió en una competencia de solución de problemas usando conjuntos de datos. Fue la segunda versión abierta a la participación de ciudadanos, en la que se utilizaron datos del sector de las Telecomunicaciones, Postal y Audiovisual para plantear soluciones a los tres retos propuestos. Para desarrollar dichas soluciones, se tenía libertad de utilizar cualquier tecnología innovadora para la extracción, transformación, análisis y visualización de los datos.

El evento contó con la participación de 36 personas pertenecientes a la academia, entidades públicas, entre otros, y sus resultados pueden ser consultados en Postdata en el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/story/resultados-datajam-2021>

Para el año 2022, se realizó el lanzamiento de una versión del DataJam, con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia, evento en el cual participaron 113 personas. Para la vigencia 2022, se realizaron conferencias de expertos en el análisis de datos y la creación de soluciones, y los participantes contaron con asesorías y acompañamientos personalizados para la solución de los retos planteados. La premiación del DataJam se realizará en el mes de agosto de 2022. En el siguiente enlace se puede consultar la información asociada a este evento: <https://postdata.gov.co/datajam-crc-2022>

2.7.1.3. Data Flash

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

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

Entre el 20 de julio de 2021 y el 20 de julio de 2022, se publicaron en la plataforma *Postdata* 26 Data Flash, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

Los Data Flash pueden ser consultados en el siguiente enlace:
<https://postdata.gov.co/search/type/flash>

2.7.1.4. Reporte de Industria

Como parte de los procesos de gestión, análisis y difusión de información de la CRC y en pro de orientar las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema, en septiembre de 2021 se publicó la décima edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2020.

En este reporte se realizó una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de telecomunicaciones y postal a partir de la evolución de variables como: número de líneas, accesos y conexiones, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores en los diferentes servicios durante los últimos años.

2.7.1.5. Reportes de tráfico de Internet

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 555 de 2020 y, con el propósito de monitorear el tráfico de Internet en Colombia durante la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada de la COVID-19, se realizó el seguimiento a la información de tráfico de Internet reportada por los operadores que prestan el servicio de Internet.

Entre el 20 de julio de 2021 y el 20 de julio de 2022, se desarrollaron y publicaron los últimos 3 reportes⁸, que contienen información sobre la evolución del tráfico de Internet en Colombia, los cuales

⁸ La publicación de estos reportes se realizó hasta la expedición de la Ley 2108 de 2021, la cual derogó el Decreto 555 de 2020.

pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/story/reporte-del-traffic-de-internet-durante-la-emergencia-sanitaria-declarada-por-el-ministerio-de>

2.7.1.6. Análisis de tarifas y planes de los servicios de telecomunicaciones

Mediante la expedición de la Resolución 6333 de 2021 del 15 de julio de 2021, se definió la forma mediante la cual los PRTS estarán obligados a reportar la información de los planes tarifarios. Los plazos para la implementación y el detalle técnico de la forma de cumplimiento fueron definidos mediante la Circular 134 de 2021 que adoptó la **"Guía para el reporte de la información de tarifas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones"**, la cual es de carácter obligatorio para todos operadores móviles, así como los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con más de 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o 1% de los suscriptores de televisión.

Durante el segundo semestre de 2021, el equipo de la CRC brindó retroalimentación para facilitar la implementación de las recomendaciones contenidas en la Guía previamente señalada.

Superada la etapa de pruebas, el 23 de marzo de 2022 se realizó el lanzamiento del comparador de planes de servicios de telecomunicaciones, la cual se encuentra disponible en <https://comparador.crcom.gov.co/>. Al cierre de julio de 2022, habían sido incorporadas las ofertas de los siguientes PRST: Claro, Tigo-Une, Movistar, Wom, Avantel, ETB, Móvil Éxito, Virgin Mobile, Suma móvil, Flash mobile, Setroc (Buenofón), LOV Telecomunicaciones, LIWA, HV TV y Emcali.

Esta plataforma marca un hito, puesto que la obligación de reporte se transforma en información útil para la toma de decisiones de parte de los usuarios, incorporando en ello la razón de ser de los datos abiertos. Además, contribuye a la transparencia y a la competitividad de los mercados y deriva a la vez en beneficios directos para los usuarios.

2.7.1.7. Implementación de la Resolución CRC 6333 de julio de 2021

Mediante la Resolución CRC 6333 del 16 de julio de 2021, la CRC actualizó el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de noviembre de 2016, lo cual involucró la eliminación y simplificación del 47% de los formatos, así como la determinación de la obligación del reporte de la información de planes tarifarios mediante mecanismos alternos o automatizados. De esta manera, el mencionado Título pasó de tener 51 a 41 formatos (29 corresponden al sector de las telecomunicaciones y 12 al sector postal).

A partir de la información de costos recopilada en el proyecto, se estimó que el ejercicio de simplificación representa una disminución promedio del 38,1%, en términos de costos administrativos unitarios de los formatos y obligaciones revisadas.

Dentro de la norma se programó un periodo de transición entre la antigua y nueva versión del Título de Reportes, que inició el 1 de agosto de 2021 y terminó el 15 de mayo de 2022, el cual permitió tener periodos comparables de información entre formatos que se eliminan y los nuevos, así como

otorgar el tiempo para su implementación. En este periodo, se adelantaron los desarrollos informáticos y las acciones de socialización y soporte a operadores, actividades necesarias para la implementación de la nueva versión de formatos.

2.8. GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.8.1. Implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital

La CRC continúa realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Gobierno Digital en sus diferentes componentes; en el año 2022 se obtuvieron los resultados de FURAG 2021 con un cumplimiento del **94.3%** y a partir de dichos resultados se definió el plan de acción de la política de Gobierno Digital para la vigencia 2022, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación, se presenta el comparativo en puntuación de CRC respecto al obtenido por el sector administrativo:

Gráfica 5. Resultados FURAG 2021 – Gobierno Digital



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

Los componentes de la política de Gobierno Digital que se apalancaron con las actividades definidas en el plan de acción para el 2021 y 2022 fueron: Estrategia de TI, Seguridad de la Información, Datos Abiertos, Infraestructura, Sistemas de Información y Transformación Digital. En las siguientes ilustraciones se detallan las actividades implementadas para cada componente en el 2021 y se destacan los logros obtenidos durante el primer semestre del 2022.

Imagen 5. Logros 2021 y 2022 de la política de Gobierno Digital

Estrategia	Seguridad de la información	Datos abiertos	Infraestructura	Sistemas de información	Transformación Digital
- Actualización del PETI 2022 - Plan de Uso y apropiación de TI. - Integración del Trámite PQRSD a la Carpeta Ciudadana.	- Plan estratégico de seguridad digital y de la información - Plan de tratamiento de riesgos - Pruebas de Seguridad con CSIRT Gobierno - Gestión de Incidentes de Seguridad	159 conjuntos de datos publicados - Realización de ejercicios de Innovación (DataJams) - Inicio del proyecto de actualización de PostData.	- Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica en Nube. - Inicio de la implementación de la nueva Mesa de Servicios de TI y herramienta de Monitoreo de TI. - Fortalecimiento de las herramientas de Seguridad Informática.	- Fortalecimiento de los Sistemas de Información de Trámites y Contribuciones de la CRC. - Interoperabilidad con la plataforma XROAD con RTVC - Nuevo Portal WEB de la CRC	Fortalecer la incorporación de Tecnologías Emergentes como RPA (Automatización Robótica de Procesos), Inteligencia Artificial y Machine Learning.

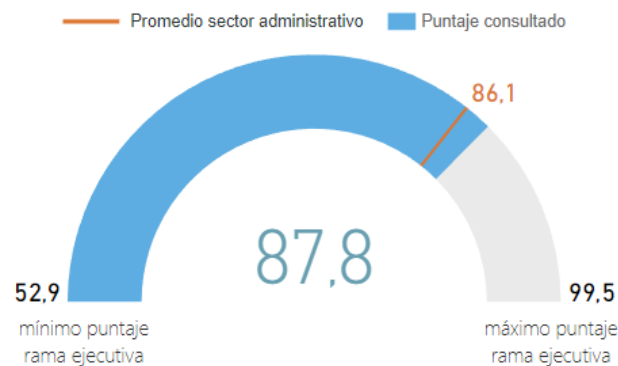
(Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés)

Fuente: elaboración propia CRC

2.8.2. Seguridad Digital

De los resultados del FURAG para la vigencia 2021, en el componente de Seguridad Digital como actividad transversal en la política de Gobierno Digital se obtuvo un cumplimiento de 87.8%.

Gráfica 6. Resultados FURAG 2021- Seguridad Digital



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

De acuerdo con los resultados anteriores, para el periodo de Julio de 2021 a Julio de 2022 la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Seguridad Digital de acuerdo con los lineamientos del MinTIC y buenas prácticas del Modelos de Seguridad y privacidad de la información (MSPI):

Actividades realizadas:

- Elaboración del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2022.
- Seguimiento a los incidentes de seguridad al interior de la CRC.
- Actualización de los activos de información por parte de los procesos.
- Actualización de la evaluación de los escenarios de riesgos de seguridad digital.
- Definición del plan de tratamiento de riesgos.
- Implementación de plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información
- Ejecución de un Simulacro del plan de Recuperación de Desastres.
- Remediación de vulnerabilidades de nivel crítico.
- Implementación y/o actualización de las herramientas de seguridad Informática como Web Application Firewall WAF, VPNs Site to Site / Site to Point, Log Analytics, Security Center, Site Recovery y fortalecimiento de la estrategia de respaldo y recuperación de la información de la Entidad.
- Pruebas de Seguridad de los Portales con el apoyo de CSIRT Gobierno
- Actualización de la Política de Seguridad de la Información de la CRC – 2022

2.8.3. Sistema de Información de Contribuciones

Con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que presta la Comisión de Regulación de Comunicaciones, todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, pagan anualmente una contribución; y para facilitar la gestión de este pago, la CRC actualizó todo el Sistema de Información que los soporta, apalancado así la transformación Digital de la Entidad.



Este proceso de actualización del Sistema de Información para la presentación y pago de la contribución, integra tecnologías en la Nube, microservicios, interoperabilidad con el Sistema de Información de Trámites CRC, garantizando el acceso a la información mediante la consulta a la base de datos que contienen la información registrada por los agentes del sector que reportan a la CRC, y

favoreciendo a la entidad en los procesos de gestión, control y disponibilidad tecnológica.

En el Sistema de Información de Contribuciones se implementaron los siguientes módulos: procesos de liquidación y presentación de la declaración de contribución, presentación de correcciones, generación de recibos de pago, realización de pagos en línea por PSE, generación de reportes, seguimiento a cartera y parametrización de información básica para la liquidación de la contribución.

De esta manera la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), brinda a los agentes del sector sujetos de la contribución, un proceso de liquidación, presentación y pago de la contribución ágil y eficiente, implementando mecanismos de confianza, seguridad, calidad y trazabilidad. Lo anterior en conformidad a lo establecido en la Política de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Adicionalmente, finalizando el año 2021 se dio inicio al proyecto de Contribuciones Fase II para la implementación de nuevos requerimientos, y durante el primer semestre de 2022 se pone a disposición las siguientes funcionalidades:

- Formulario y Recibo de Pago de Liquidación Oficial de Revisión.
- Optimización de Reportes de Cartera, Pagos e Ingresos.
- Mejoras tecnológicas para fortalecer el rendimiento del sistema de información.

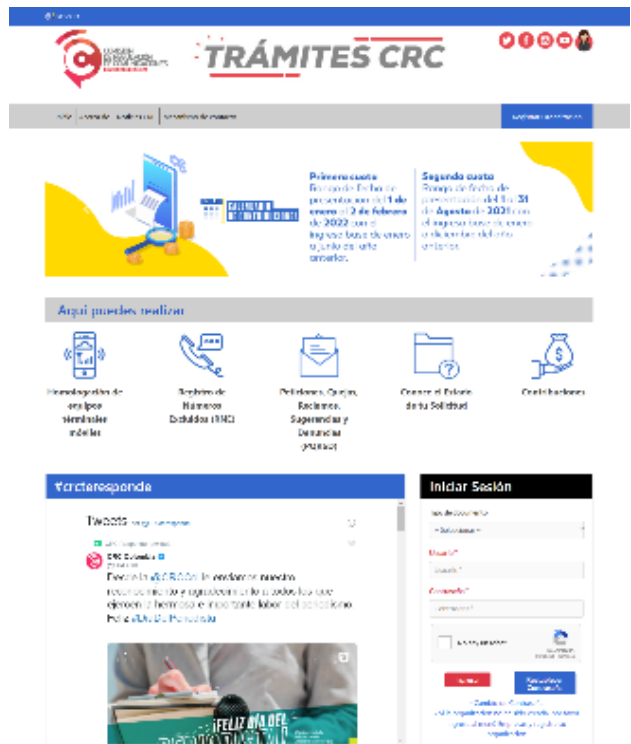
2.8.4. Sistema de Información de Trámites CRC

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

El proyecto del sistema de información Trámites CRC se desarrolló en tres fases iniciando la primera en el año 2020, vigencia en la cual se lanzó a producción el sistema de información y en el cual se fortaleció la digitalización de los trámites tales como: Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), Trámite Homologación de Equipos Móviles, Servicios de Registro de Números Excluidos, Consulta del Estado de Solicitudes y la Sección de Noticias Relevantes de la Entidad. Continuando con este proceso de actualización del Sistema de Información de Trámites, entre el periodo de julio de 2021 a julio de 2022, se lanzaron a producción las siguientes fases y funcionalidades.

Fase II - 2021: Durante esta fase se implementaron los siguientes componentes:

- *Flujo de Registro de Organizaciones:* Cuenta con componentes de interoperabilidad, los cuales permiten realizar un intercambio de información con entidades como el MinTIC y Confecámaras con el objetivo de dinamizar y optimizar los trámites con la CRC.
- *Flujo de Gestión de Usuarios:* Permite al usuario administrador de cada empresa autogestionar los usuarios para acceder a los trámites y Contribuciones.
- *Solicitud de los Trámites Únicos de Recursos de Identificación:* Numeración, Códigos Cortos, Códigos de RED, Puntos de Señalización, Larga Distancia, Códigos de Numeración 1XY, Recurso Televisión Digital Terrestre, Marcación Abreviada #ABB.
- *Notificación Personal por Correo:* Donde los agentes del sector pueden autorizar a la CRC para que la notificación personal de los actos administrativos se realice por medio electrónico.
- *Integración del Sistema de Información de Contribuciones:* Para la presentación y pago de la cuota de contribución.



Fase III - 2022: se realiza la implementación de las siguientes funcionalidades:

- *Devolución de Recursos de Identificación:* Numeración, Códigos Cortos, Códigos de RED, Puntos de Señalización, Larga Distancia, Modificación Numeración XY.
- *Servicio de Bloqueo de Equipos Móviles.*
- *Consulta y Actualización de Empresas.*

Adicionalmente, se optimizaron otros componentes tecnológicos de manera iterativa, que permiten fortalecer la digitalización y disponibilidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

2.8.5. Simplificación del Trámite de Homologación e Integración al Portal de .GOV Fase II



El objetivo de este proyecto fue implementar en el Sistema de Información de Trámites CRC de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) los nuevos requerimientos asociados a la Resolución 6129 de diciembre 2020 para la Simplificación del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e incluir los lineamientos definidos en el diagnóstico de la Agencia Nacional Digital (AND) para integrarlo en el portal de .GOV Fase II. El proyecto se desarrolló en dos fases, las cuales se describen a continuación:

Fase I – 2021: En esta fase se realizó el lanzamiento del nuevo trámite de homologación el cual hace parte de la estrategia de racionalización de trámites de la entidad con la puesta en producción de los siguientes componentes:

- *Implementación de la ventana intermedia:* En la cual se centralizan las funcionalidades asociadas al Trámite de Homologación y le permite a los ciudadanos y empresas encontrar las siguientes opciones:
 - Trámite de Homologación
 - Consulta si el Equipo está Homologado.
 - Solicitud o Queja de Bloqueo Equipo.
 - Consulta si el IMEI fue Registrado en la Lista Negra.
 - Verifica el estado de tu IMEI.
 - Publicación de Documentos de Tipologías de Bloqueo.
- *Actualización del Formulario del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles:* Se simplificó el trámite de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 6129 de diciembre de 2020.
- *Consulta de Terminales Homologadas:* A través de esta funcionalidad los diferentes grupos de valor realizan la consulta de los equipos que se encuentran homologados por la entidad para operar en el país.
- *Integración de Datos con la GSMA:* Se vincula el servicio con la GSMA para validar los equipos por parte de los fabricantes a través del servicio dispuesto para tal fin.

Fase II – 2022: Se realiza la implementación de las siguientes funcionalidades:

- *Migración y Consulta de las Cartas de Homologación:* Se realiza el proceso de migración hacia el Sistema de Información de Trámites CRC de los datos históricos de los equipos homologados.
- *Módulo de Administración del Flujo de Homologados:* Se automatiza el registro y control de los equipos homologados por la entidad con el fin de mejorar los procesos operativos.
- *Web Service MinTIC:* Se implementa este servicio para el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) para los procesos de importación de equipos móviles gestionados por esta entidad.

2.8.6. Transformación Digital – AnalIsa Fase II



AnalIsa es una herramienta desarrollada en el 2020 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones con el uso de tecnologías emergentes – inteligencia artificial y aprendizaje de máquina, que permite hacer análisis de textos, búsqueda de temas y palabras claves sobre una base de conocimiento.

Fue desarrollada a través del uso de algoritmos de inteligencia artificial y aprendizaje de máquina que permite establecer el porcentaje de

comparación entre un documento de estudio y la base documental que almacena la herramienta, permitiendo que los colaboradores determinen que lo conceptuado en su documento está en línea con la normatividad y conceptos emitidos con anterioridad por la CRC y otros organismos, y de esta manera apoyar los procesos de análisis técnico – jurídico de los documentos que expide la CRC, haciendo énfasis en la gestión del conocimiento y la prevención del Daño Antijurídico de la Entidad.

Dadas las características y potencial de esta herramienta, en el segundo semestre de 2021 se vincularon al banco de conocimiento los demás procesos misionales de la CRC como fueron Diseño Regulatorio y Contenidos Audiovisuales, adicionalmente se incluyeron funcionalidades para masificar su uso, administración y seguimiento.

2.8.7. Nuevo Portal WEB de la CRC



La Comisión contrató en el 2021 los servicios para el diseño, desarrollo e implementación de un nuevo Portal Web desarrollado bajo el CMS Drupal en su versión 9.0 y la migración de contenidos el cual cumpla con las necesidades de la Entidad y expectativas de los grupos de valor, así como con los lineamientos del Gobierno Nacional.

Con el nuevo Portal Web de la CRC, puesto en producción en diciembre de 2021, la entidad agiliza, simplifica y optimiza la interacción de los ciudadanos con la sede electrónica de la entidad, así como, la búsqueda de contenidos, la experiencia de usuario, los niveles de accesibilidad y usabilidad en la navegación y el acceso a través de dispositivos móviles.

De igual forma, se pone a disposición de la ciudadanía herramientas que le permita ejercer sus derechos como el acceso a la información pública, conocer aspectos relacionados con la gestión de la entidad, realización de trámites y servicios de

comunicaciones, acceso a convocatorias, proyectos de investigación y desarrollo, participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad, entre otros. Con la implementación de este proyecto, la CRC continúa trabajando en orientar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones en Colombia, de forma que todos puedan aprovechar los beneficios de la era digital.

2.8.8. Portal Cámbiala:

Teniendo en cuenta la Resolución CRC 5826 de julio de 2019, en el cual se establecen las condiciones y plan de implementación para el cambio de marcación telefónica en Colombia, y especialmente en lo relacionado al plan de migración estipulado en el artículo 13 de la misma resolución, durante el 2021 se implementó el portal www.cambiala.gov.co el cual soporta la gestión de información y seguimiento a este proyecto de resolución, así como la aplicación móvil **CámbialaAPP**, implementada por la CRC, la cual tiene por objeto automatizar la modificación de la agenda de contactos de los dispositivos móviles y brindar información de la nueva marcación, siendo esta, una herramienta útil para facilitar la transición y apropiación del nuevo esquema de marcación a teléfonos fijos y móviles en Colombia por parte de los usuarios de los servicios de telefonía.



2.8.9. Implementación del bus de Interoperabilidad XROAD y desarrollo del trámite de Mensajes Institucionales:



servicios de cara al ciudadano.

Con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de intercambio de información entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y el Sistema de Medios Públicos (RTVC), se ha dispuesto el servicio de interoperabilidad entre ambas entidades a través de la plataforma de seguridad **XROAD** dispuesta por el MinTIC, con el fin de agilizar trámites y mejorar los

De conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC para la interoperabilidad entre entidades públicas, se dejó en producción el servicio web que permite el intercambio de cualquier tipo de información con RTVC.

Por parte de la Agencia Nacional Digital, se realizó la certificación de la plataforma de acuerdo con los requerimientos solicitados para ambas entidades:

- Lenguaje de intercambio L3 para CRC y RTVC.
- Aceptación de Criterios de conectividad.
- Certificación de ambiente Pre-productivo y Productivo.
- Diseño Técnico Producción.
- Gestión de certificados GSE para ambas entidades.

Por parte de la CRC, en el 2022 se implementó el trámite que permite la gestión de solicitudes de publicación de mensajes cívicos e institucionales, integrado con RTVC bajo la plataforma de Interoperabilidad del Gobierno colombiano XROAD, garantizando el cumplimiento y certificación tanto de las pruebas técnicas como funcionales por parte de la Agencia Nacional Digital y la Coordinación de Relacionamiento con Agentes de la CRC.

2.8.10. Sistema de Información de Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)

El Objetivo de este proyecto es implementar los requerimientos funcionales en el Sistema de Información SIGRI asociados al Régimen Integral de Administración: Sistema de Gestión de Recursos de Identificación Resolución 5968 de abril de 2020 para el monitoreo y control de estos recursos.

Este proyecto se desarrolla en entregas iterativas las cuales se describen a continuación:

- **Año 2021:** se realiza la actualización de los directorios, los flujos de monitoreo y control donde se actualiza la información para los recursos de identificación:
 - Marcación Abreviada #ABB.
 - Códigos de Numeración 1XY.
 - **Año 2022:** se actualizan los recursos de acuerdo con la resolución y se realiza la implementación de las siguientes funcionalidades en el sistema de información, lo cual ha permitido a los usuarios internos optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de los trámites requeridos por los operadores del sector y controlar estos recursos de identificación:
 - Cambiar Atributos RI
 - Programación de Reservas
 - Puntos Señalización SSC7
 - Gestión de plantillas de Resolución
-

2.8.11. Integración del Trámite de PQRSD a la Carpeta Ciudadana del Portal GOV.CO

En el 2022, en pro del apalancamiento de los Servicios Ciudadanos Digitales, se inició la implementación del proyecto de Integración del Trámite de PQRSD de la CRC en la Carpeta Ciudadana del Portal Gov.Co cumpliendo con las siguientes actividades:

- Definición del Plan de Trabajo
- Levantamiento de Requerimientos
- Desarrollo de los componentes y servicios web para la integración del trámite PQRSD.
- Despliegue del web services en los servidores de pruebas de las CRC.
- Matrícula del servicio en el bus de Interoperabilidad XROAD.
- Realización de pruebas técnicas y funcionales de la Agencia Nacional Digital (AND) y la CRC.
- Certificación QA (pruebas) por parte de la Agencia Nacional Digital (AND).
- Despliegue e instalación del servicio en los ambientes de producción de la CRC.

2.8.12. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

- La Entidad fortaleció a través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública las capacidades de Cloud Computing, así como el despliegue de nuevas arquitecturas IaaS (Infraestructura como Servicio) y PaaS (Plataforma como Servicio), propendiendo por un esquema híbrido entre los centros de datos (OnPremise) y Nube; y en el 2022 se migró a la nueva plataforma de Azure CSP.
 - Durante el año 2021 se realizó el monitoreo y actualización del protocolo IPv6 para los servicios de Circuito Cerrado de Televisión y para los nuevos equipos de video conferencia, con lo cual el porcentaje de implementación alcanzado es del 86% de los activos informáticos.
 - Se fortaleció el proyecto implementado para la estrategia de respaldo y recuperación, el cual incluyó un servicio de Archiving que suple el método tradicional de backup en medio magnético garantizando custodia y preservación de los datos críticos de la Entidad en la Nube, dejando paulatinamente de lado los medios magnéticos LTO5.
 - En el 2022 se inició con la contratación e implementación de una herramienta de Monitoreo de la Infraestructura Tecnológica llamada **Solarwinds**, así como una nueva herramienta de Mesa de Servicios que permita cumplir con las buenas prácticas de ITIL en temas de gestión tecnológica.
 - En el primer semestre de 2022 se inició con el fortalecimiento y mejora de los equipos de Seguridad y Redes de la CRC (Firewalls, Analizador de logs, Web Application Firewall- WAF y licencias para estaciones clientes y servidores) con el fin de contar con infraestructura más actualizada y robusta que garantice la seguridad y gestión de la Información de la Entidad.
-

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INFORME AL CONGRESO CRC 2022



91 92 93 94 95 96 97

3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1. GESTIÓN FINANCIERA

3.1.1. Ejecución presupuestal 2021

Al 31 de diciembre de 2021, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia fue de \$39.165.410.194, correspondiente al 89,4%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2021.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$24.327.089.000 con una ejecución de \$20.084.722.763, equivalente al 82,6%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$19.490.383.000 con una ejecución de \$19.080.687.431 equivalente al 97,9%.

Tabla 3. Ejecución presupuestal 2021

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2021	Ejecución al 31 diciembre 2021	% Ejecución
FUNCIONAMIENTO	24.327.089.000	20.084.722.763	82,6%
GASTOS DE PERSONAL	19.897.033.000	18.227.258.608	91,6%
SALARIO	12.973.070.000	11.978.429.364	92,3%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	2.122.285.000	1.922.619.492	90,6%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	4.801.678.000	4.326.209.752	90,1%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	0	0	0,0%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	3.026.404.000	1.688.589.725	55,8%
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.328.568.000	101.864.945	7,7%
ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	1.697.836.000	1.586.724.780	93,5%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.235.420.000	10.287.218	0,8%
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	1.184.220.000	0	0,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	51.200.000	10.287.218	20,1%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	168.232.000	158.587.212	94,3%
IMPUESTOS	67.500.000	57.855.500	85,7%

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2021	Ejecución al 31 diciembre 2021	% Ejecución
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	100.732.000	100.731.712	100,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	19.490.383.000	19.080.687.431	97,9%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	15.412.986.000	15.372.553.104	99,7%
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	4.077.397.000	3.708.134.327	90,9%
TOTAL	43.817.472.000	39.165.410.194	89,4%

Fuente: elaboración propia CRC

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para el año 2022, con el propósito de contratar los servicios tecnológicos de enlaces dedicados que soportan las operaciones de Internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2021-029294, por valor de \$12.740.000, con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para contratar los servicios de un centro de contacto para dar continuidad a los servicios de atención telefónica a los agentes y grupos de valor de la CRC, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2021-042081, por valor de \$681.392.200, con cargo al presupuesto de Inversión.

3.1.2. Presupuesto 2022

De acuerdo con la Ley 2159 del 12 de noviembre de 2021 *"Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022"*, reglamentada mediante el Decreto 1793 del 21 de diciembre de 2021, el presupuesto de la CRC para la vigencia 2022, es de \$44.462.940.000, detallado en la siguiente tabla:

Tabla 4. Presupuesto apropiado 2022

Rubro	Valor
FUNCIONAMIENTO	\$24.571.982.000
GASTOS DE PERSONAL	\$20.584.627.000
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$2.824.689.000

Rubro	Valor
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$972.427.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$190.239.000
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$5.414.000
APORTES AL FONDO DE CONTINGENCIAS	\$5.414.000
INVERSIÓN	\$19.885.544.000
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$15.543.682.000
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$4.341.862.000
TOTAL	\$44.462.940.000

Fuente: Elaboración propia CRC

3.1.3. Ejecución presupuestal a 20 de julio de 2022

Al 20 de julio de 2022, el valor total de ejecución de los gastos de la vigencia, calculada sobre los compromisos presupuestales, es de \$33.351.922.827 correspondiente al 75,0%.

La apropiación de los Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$24.571.982.000 con una ejecución de \$16.685.936.213, equivalente al 67,9%.

Por otro lado, la apropiación de los Gastos de Inversión corresponde a \$19.885.544.000 con una ejecución de \$16.665.986.614 equivalente al 83,8%.

Tabla 5. Ejecución presupuestal 2022

DESCRIPCIÓN	Apropiación (20 julio 2022)	Ejecución (20 julio 2022)	% Ejecución
FUNCIONAMIENTO	24.571.982.000	16.685.936.213	67,9%
GASTOS DE PERSONAL	20.584.627.000	13.533.145.171	65,7%
SALARIO	12.779.202.000	10.206.294.768	79,9%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	2.162.485.000	1.249.556.169	57,8%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	4.730.166.000	2.077.294.234	43,9%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	912.774.000	0	0%

DESCRIPCIÓN	Apropiación (20 julio 2022)	Ejecución (20 julio 2022)	% Ejecución
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	3.744.482.000	3.077.637.366	82,2%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	52.634.000	19.654.564	37,3%
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A ÓRGANOS DEL PGN - OTRAS TRANSFERENCIAS - DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN	0	0	0,0%
PRESTACIONES PARA CUBRIR RIESGOS SOCIALES - PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	52.634.000	19.654.564	37,3%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	190.239.000	55.499.112	29,2%
IMPUESTOS	74.250.000	55.499.112	74,7%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	115.989.000	0	0,0%
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	5.414.000	0	0,0%
FONDO DE CONTINGENCIAS - APORTES AL FONDO DE CONTINGENCIAS	5.414.000	0	0,0%
GASTOS DE INVERSIÓN	19.885.544.000	16.665.986.614	83,8%
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	15.543.682.000	13.129.124.280	84,5%
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	4.341.862.000	3.536.862.334	81,5%
TOTAL	44.462.940.000	33.351.922.827	75,0%

Fuente: elaboración propia CRC

3.1.4. Gestión de ingresos CRC

La Comisión de Regulación de comunicaciones, es una entidad del orden Nacional, la cual hace parte del Presupuesto General de la Nación. No obstante, la CRC debe gestionar los recursos económicos para financiar su presupuesto anual, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 20 de la ley 1978 de 2019, el cual establece:

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

Adicionalmente, el citado artículo establece que

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

Para lo anterior, todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberán pagar una contribución equivalente al valor que resulte de aplicar la tarifa establecida anualmente por la CRC, de la siguiente manera:

Una primera cuota entre el 1º y el 31 de enero de la vigencia, para lo cual se debe efectuar la presentación y pago de la contribución a través de la página Web de la CRC www.crcom.gov.co, en el sistema de información denominado "Contribuciones CRC", calculada con base en los ingresos brutos obtenidos por el contribuyente con corte al 30 de junio del año anterior.

La segunda cuota deberá presentarse y pagarse generalmente entre el 1º y el 31 de julio de la vigencia correspondiente, con la declaración de contribución, para lo cual se debe efectuar la presentación y el respectivo pago a través de la página Web de la CRC www.crcom.gov.co, en el sistema de información denominado "Contribuciones CRC". El valor de la contribución corresponde a la suma que resulte de aplicar la tarifa de contribución establecida para dicha vigencia a los ingresos brutos obtenidos con corte al 31 de diciembre del año anterior (enero a diciembre). Para el pago, se deberá descontar el valor liquidado en la primera cuota del año (calculada con los valores enero a junio del año anterior).

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

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
 2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
 3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
 4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
 5. Los rendimientos financieros de sus recursos.
 6. Los bienes muebles e inmuebles que adquiera a cualquier título y los que le sean transferidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de conformidad con las funciones que le son transferidas mediante la presente Ley.
-

3.1.5. Gestión de Ingresos Vigencia 2021

Mediante el Decreto 1805 de 2020, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público aprobó a la CRC un presupuesto total por valor de \$43.817.472.000.

El artículo 20 de la Ley 1978 de 2019, por la cual se modifica el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, establece en su literal h): *"Los excedentes de contribución que se hayan causado con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley y cuyas declaraciones se encuentren en firme a la promulgación de la presente ley, serán utilizados en su totalidad para financiar parte del presupuesto de la siguiente vigencia fiscal"*, la CRC procedió a realizar el cálculo de los excedentes que a la fecha se encontraban en firme, los cuales ascendieron a la suma de \$3.254.420.887, por lo que, mediante Resolución CRC 6114 de diciembre de 2020, se procedió a establecer la tarifa de contribución en el 0,1357%, para recaudar el valor restante, esto es \$40.563.051.113.

Ahora bien, gracias a la gestión realizada se logró obtener a 31 de diciembre de 2021, un recaudo por concepto de contribución por valor de \$41.293.143.795,76, esto es \$730.092.682 más de las proyecciones realizadas inicialmente, recursos que una vez en firme serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la Entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, la CRC de acuerdo con la gestión de cartera realizada en el periodo de julio de 2021 a julio de 2022, envió 1081 cartas de cobros persuasivos de las cuales se logró el pago por parte de 267 operadores recaudando \$192.882.900.

En materia de fiscalización, durante el periodo del presente informe, se adelantaron las siguientes gestiones:

- Se realizaron 950 auditorías de la vigencia 2019.
- Se realizaron 381 auditorías de la vigencia 2020.
- Se profirieron 67 emplazamientos para corregir, de los cuales 39 operadores aceptaron y corrigieron recaudando \$83.770.000.
- Se profirieron 17 requerimientos especiales de la vigencia 2018 y de los cuales 6 operadores aceptaron y corrigieron recaudando un total de \$31.870.000.
- Se profirieron 13 Liquidaciones Oficiales de Revisión de las cuales 3 operadores aceptaron y pagaron \$7.607.000.
- Se profirieron 5 autos admisivos y 3 autos inadmisivos.
- Se profirió una resolución de sanción por no informar.
- Se expidieron 46 resoluciones de archivo de procesos de fiscalización de base gravable.
- Se realizaron 438 requerimientos ordinarios de información
- Se realizaron 5 visitas de inspección tributaria y contable.

Respecto al cobro coactivo, en 2021 la CRC realizó la siguiente gestión:

- Se profirieron 3752 Resoluciones de Apertura de cobro coactivo.
-

- Se profirieron 5237 mandamientos de pagos.
- Se profirieron 10 Resoluciones de Embargo.
- Se enviaron 250 cartas a diferentes bancos para embargar los productos financieros de contenido crediticio que se encuentren a nombre de los operadores en cobro coactivo.
- Se profirió una resolución de seguir adelante.
- Se profirió una resolución que decide excepciones al mandamiento de pago.
- Se profirieron 25 resoluciones de archivo.
- Se profirió 1 resoluciones de levantamiento de medida de embargo

Así mismo, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó lo detallado en la siguiente tabla:

Tabla 6. Recaudo por cobros coactivos 2021

RECAUDO	VALOR
Cobro Coactivo - Compromisos de Pago	\$46.064.000
Cobro Coactivo - Títulos Judiciales	\$3.710.918
TOTAL	\$49.774.918

Fuente: Elaboración propia CRC

Para la gestión con los operadores omisos, la CRC realizó acciones de cobro persuasivo para declarar la contribución con los operadores registrados en MinTIC. Es así como entre julio de 2021 y julio de 2022, se realizó la siguiente gestión:

- Se enviaron 2.586 oficios persuasivos para declarar, de los cuales 914 operadores presentaron y pagaron la contribución recaudando un valor de \$409.547.100.
- Se enviaron 530 requerimientos Ordinarios de Información Financiera.
- Se realizaron 764 auditorías financieras para determinar si son o no sujetos pasivos de la contribución.
- Se profirieron 52 emplazamientos para declarar, de los cuales 43 operadores presentaron declaración, por valor de \$142.190.091
- Se profirieron 2 resoluciones que confirman la inadmisión del recurso de la resolución sanción y la Liquidación oficial de aforo de la vigencia 2015.
- Se profirieron 89 Resoluciones de Archivo de fiscalización de omisos.
- Se realizaron 4 visitas de inspección.
- Se realizaron 8 Liquidaciones Oficiales de Aforo
- Se realizaron 2 resoluciones Sanción

3.1.6. Gestión de Ingresos Vigencia 2022

A través del Decreto 1793 de 2021, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público aprobó a la CRC un presupuesto total por valor de \$44.462.940.000.

Al igual que lo indicado para la vigencia 2021, la CRC hizo uso de sus excedentes de contribución que se encontraban en firme, que para el año 2022 ascendieron a la suma de \$3.254.420.887, por lo que estableció, mediante Resolución 6467 de diciembre de 2021, una tarifa de contribución correspondiente al 0,1378%, con el propósito de recaudar la suma de \$40.563.051.113.

Con corte al 20 de julio de 2022, de estos valores se han recaudado \$19.212.608.567, y la segunda cuota de contribución está programada para ser recaudada durante el mes de julio de 2022⁹.

3.1.7. Logros

- Puesta en producción del sistema de información denominado "Contribuciones CRC", en la página web de la CRC.
- Cambio del aplicativo donde se administra la propiedad, planta y equipo, e inventarios, denominado AyMSoft.
- Producto de la gestión realizada a los operadores omisos de presentar la contribución, se logró un incremento del 46% de nuevos operadores que presentaron la contribución en 2021 en comparación con el año 2020.

3.2. CONTRATACIÓN

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas de SECOP I y II y de la tienda virtual¹⁰. El proceso ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en línea con las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

3.2.1. Estado actual

La gestión contractual durante el periodo se presenta con dos cortes: (i) a diciembre de 2021 y (ii) entre enero y julio de 2022.

Durante toda la vigencia de 2021, se suscribieron 121 contratos, distribuidos en las diferentes modalidades, que suman un valor total contratado, incluidas adiciones, de \$19.191.753.383. Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, se suscribieron 29 contratos por valor total, incluidas adiciones, de \$3.178.517.790, como se detalla en la siguiente tabla:

⁹ Con corte a 31 de julio de 2022, los ingresos por concepto de contribución a la CRC ascendieron a la suma de \$44.403.927.805,00

¹⁰ Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: <https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/contratacion/publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos#cont>

Tabla 7. Distribución de recursos por modalidad de contratación (Jul – Dic 2021)

Modalidad de contratación	Cantidad de procesos por modalidad (de marzo a diciembre de 2021)	Valor de los contratos por modalidad
Acuerdo Marco de Precios	5	\$ 1.476.344.536
Concurso de méritos abiertos	2	\$744.811.562
Contratación directa Persona Jurídica	9	\$ 380.982.050
Contratación directa Persona Natural	4	\$171.865.000
Mínima cuantía	7	\$ 56.108.052
Selección Abreviada de Menor Cuantía	2	\$ 348.406.589
Total contratos	29	\$ 3.178.517.790

Fuente: Elaboración propia CRC

Ahora bien, respecto a la vigencia 2022, entre los meses de enero y julio se suscribieron 94 contratos por valor total de \$18.805.994.197,89.

Tabla 8. Distribución de recursos por modalidad de contratación (Ene – Jul 2022)

Modalidad de contratación	Cantidad de procesos por modalidad	Valor de los contratos por modalidad
Acuerdo Marco de Precios	4	\$ 965.302.044,39
Concurso de Méritos Abierto	6	\$ 3.698.355.141,00
Contratación Directa Persona Jurídica	12	\$3.498.211.740,00
Contratación Directa Persona Natural	52	\$ 5.842.910.352,00
Licitación Pública	2	\$ 1.749.290.000,00
Mínima Cuantía	11	\$ 113.765.406,00
Selección Abreviada de Menor Cuantía	4	\$ 374.815.216,50
Selección Abreviada de Subasta Inversa	2	\$ 440.332.000,00
Licitación Pública de Obra	1	\$2.123.012.298,00
Total contratos	94	\$ 18.805.994.197,89

Fuente: Elaboración propia CRC

Valga la pena señalar que la CRC realiza sus esfuerzos contractuales principalmente en el primer semestre de cada año, por lo que en todas las modalidades de selección (menos en los Acuerdos Marco de Precios) se apropian la mayoría de los recursos en el mencionado periodo de tiempo, principalmente para cumplir con el principio de anualidad presupuestal y ejecutar las obligaciones, así como para proceder con los pagos antes del 31 de diciembre de cada vigencia.

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

3.3. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

La Gestión Estratégica del Talento Humano está compuesta por 6 planes a saber:

- Plan Estratégico de Talento Humano.
- Plan Anual de Vacantes.
- Plan de Previsión.
- Plan Institucional de Capacitación.
- Sistema de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Gestión Estratégica de Talento Humano en la CRC, se constituyó en el 2021, en un eje fundamental para el logro de los objetivos institucionales, debido al trabajo permanente en el fortalecimiento de los procesos que permitieran proporcionar un talento humano competente y comprometido con la organización.

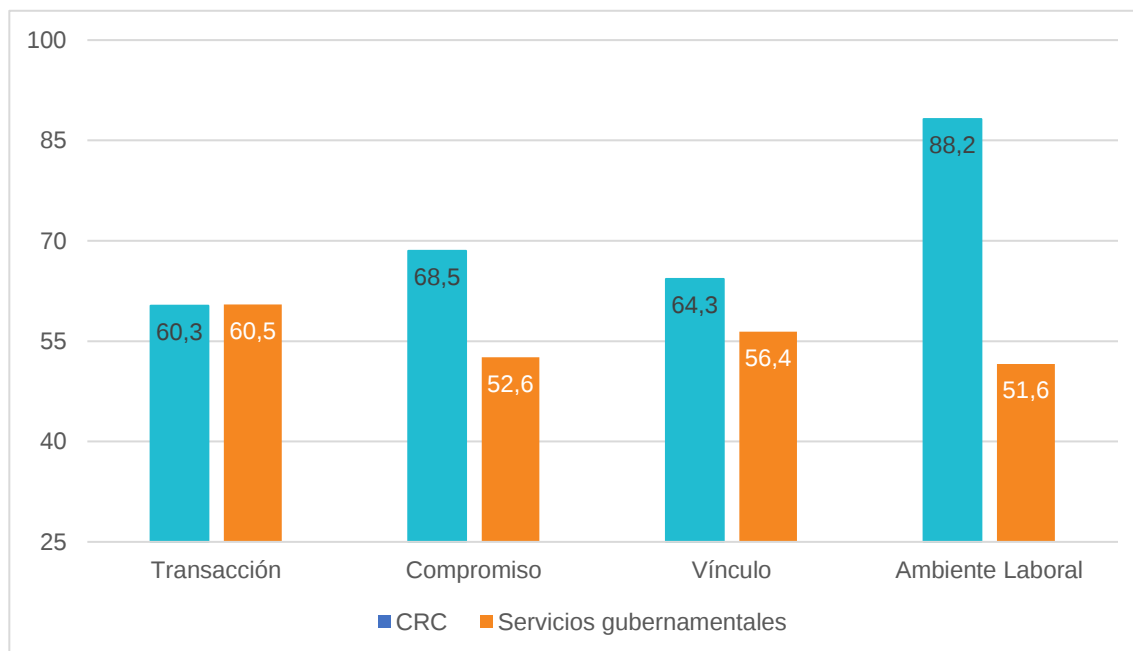
Lo anterior, pese a los desafíos presentados en los dos últimos años, las condiciones distintas y retadoras que ha planteado el aislamiento, la virtualidad e incluso el ingreso de nuevos integrantes durante un periodo atípico, que han generado que en materia de empleo público y de gestión del talento humano, se hayan tenido que idear nuevas estrategias con el fin de dar continuidad a los diferentes planes y programas. Es así como, en el 2021, se dio continuidad a las directrices impartidas por la CRC en la Circular CRC 04 de 2020, en la cual se establecieron lineamientos para equilibrar la vida laboral y personal.

Así mismo, la CRC propició espacios de alternancia y reencuentros presenciales, con el fin de trabajar por el adecuado ambiente laboral y salud mental de sus colaboradores. Con estos encuentros presenciales y virtuales denominados *día de la familia*, *septiembre de reencuentro*, *jornada de inducción y reinducción*, *cierre de plan de fortalecimiento institucional* y *novena "familia CRC"*, entre otros, se buscó activar el vínculo emocional y de pertenencia con la organización en estas condiciones de aislamiento.

Con relación al Clima Laboral, el 2021 representó un gran reto para la CRC dada la continuidad en las condiciones de virtualidad para el desempeño de las funciones, lo cual requirió de la implementación de distintas estrategias para propiciar y contribuir a un ambiente laboral sano dentro del entorno de cada uno de los colaboradores. Es así, como desde el área de talento humano se desarrollaron diferentes actividades con el propósito que los integrantes del equipo humano se sintiesen acompañados y como miembros activos de la entidad.

En el mes de diciembre de 2021, la entidad aplicó la **Medición de Clima Organizacional**, a través de la metodología Great Place to Work – GPTW, cuyos resultados se presentan en la Gráfica 7 y en la Tabla 9. :

Gráfica 7. Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2021



Fuente: Informe de medición de Clima Organizacional de la CRC- People's Voice

Tabla 9. Resultados de la Valoración del clima organizacional de la CRC en 2021

Valoración	Actual
Excelente	12
Muy alta	3
Alta	5
Media (+)	2
Media (-)	2
Baja	0
Muy baja	1
Crítica	0
Índice del Ambiente Laboral (IAL)	88.2
Brecha frente a la Excelencia	4.8
Valoración del Ambiente Laboral	Muy sobresaliente

Fuente: Informe de medición de Clima Organizacional de la CRC- People's Voice

Frente a estos resultados, Great Place To Work confirmó su reconocimiento a la CRC, por lograr un estadio "Muy sobresaliente", señalando que la Entidad ha adoptado políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo cual redunda en un logro que contribuye a hacer de Colombia un mejor país.

Imagen 6. Certificación Great Place To Work



Fuente: Informe de medición de Clima Organizacional de la CRC- People´s Voice

El plan de trabajo recomendado por Great Place to Work frente a los resultados obtenidos en la medición 2021, está orientado a continuar robusteciendo los planes y programas adoptados, compartir estos resultados, apropiarlos y fortalecer la participación de los colaboradores en la evaluación, así como trabajar en los vínculos de líderes con sus equipos de trabajo, el componente afectivo y orgullo por la organización.

Es así como, en virtud de las recomendaciones dadas, la CRC procedió en el mes de enero de 2022 con la formulación de los planes de Talento Humano, orientados a la consolidación cultural y orgullo CRC, los cuales están siendo ejecutados durante la vigencia 2022.

A La fecha de este informe, se han desarrollado actividades como el día de la familia CRC, día del servidor público, celebración de varias fechas como día de la madre, día del padre, día de la mujer y del hombre, jornadas denominadas "queremos verte y saber más de ti", "todos hacemos parte, súmate", "Bacano con tu vacuna" y diferentes talleres de acuerdo con las preferencias de los funcionarios, como son sesiones de Yoga, lettering, manillas, entre otras.

3.3.1. 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, el cual amplió la planta de personal de la CRC en 15 cargos,

cantidad que resultó insuficiente, en virtud de las nuevas funciones y competencias otorgadas a la entidad.

De acuerdo con lo anterior y en razón a la expedición de la Ley 1978 de 2019, “*Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*”, en 2019 dio inicio a los trámites correspondientes para lograr una ampliación de planta que le permita asumir en debida forma, las nuevas funciones encomendadas, y como resultado de ello se suscribieron las Resoluciones CRC 5878 y 6026 de 2020, por medio de las cuales se modificó la planta *de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones*”, dejando así a 31 de diciembre 2020 una planta de personal conformada por 117 cargos en total.

A continuación, se relaciona la planta actual de la CRC, por los distintos niveles:

Tabla 10. Planta de personal de la CRC

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

Fuente: Elaboración propia CRC

Es importante mencionar que la CRC actualmente hace parte de la Convocatoria “Nación 3”, adelantada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, para aquellos cargos de carrera administrativa que actualmente se encuentran en condición de provisionalidad. Es así como 57 cargos hacen parte de esta convocatoria, 54 de ellos en la modalidad abierta, y los 3 restantes en modalidad de ascenso.

3.4. GESTIÓN AMBIENTAL

En cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana, la CRC desarrolla sus actividades buscando contribuir a la sostenibilidad ambiental, la mejora continua en el desempeño ambiental y propendiendo por el uso adecuado de los recursos naturales.

La CRC cuenta con una política y objetivos ambientales los cuales están incluidos en el Sistema Integral de Gestión – SIG. En el marco del sistema, se cuenta con la matriz de identificación de aspectos, impactos y riesgos ambientales y la matriz de identificación de requisitos legales ambientales.

Así mismo, a través del Plan de Gestión Ambiental – PGA y los programas ambientales se planea y orienta la gestión de la Entidad en cumplimiento de las normas que le son aplicables.

Actualmente la CRC tiene implementados los siguientes programas:

- ***Programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía:*** mediante el cual se han implementado mecanismos de ahorro y uso eficiente del recurso hídrico y energético en las actividades que desarrolla la CRC.
- ***Programa de gestión integral de residuos sólidos:*** mediante el cual se han implementado mecanismos para el adecuado manejo integral de los residuos orgánicos e inorgánicos y de los residuos aprovechables, garantizando el aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final de los mismos a través de acuerdos de corresponsabilidad con Organizaciones Recicladoras de Oficio – ORAS y el apoyo a fundaciones.
- ***Programa de gestión integral de residuos peligrosos:*** mediante el cual se realiza la gestión adecuada de los residuos peligrosos (Respel – RAAE) generados por CRC, garantizando el correcto almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final.
- ***Programa de contratación sostenible:*** mediante el cual se busca que la Entidad gestione sus procesos de contratación de bienes y servicios, bajo criterios de sostenibilidad ambiental.

3.4.1. Logros

Los principales logros de la CRC, en la gestión ambiental con corte a 20 de julio de 2022 son:

- Aumentó en un 22,32% de la participación por parte de los colaboradores de la Entidad en las capacitaciones y campañas desarrolladas.
 - Gracias a que durante el primer semestre del 2021 se realizó el cambio de 123 lámparas de mercurio por luminarias de tecnología Led en las instalaciones de la CRC, se logró, en el segundo semestre de 2021, un beneficio ambiental por la disminución del consumo de energía en un 10,98%.
 - Se redujo en un 65% el consumo de papel, cumpliendo con la estratégica de la política cero papel y en la disminución de la huella de carbono de la CRC.
 - Se entregaron a la Fundación María José **6,7 kg** de tapas, para apoyar el programa que tienen implementado denominado “*Gira la tapa y ayuda a la lata*” que ayuda a niños con cáncer y a la Fundación Botellas de Amor, **27,4 kilos** de botellas llenas de plástico las cuales son utilizadas para la elaboración de viviendas, parques infantiles y mobiliario urbano en beneficio de las comunidades vulnerables e instituciones educativas.
-

Imagen 7. Certificado de Residuos sólidos



Fuente: Archivo Comisión de Regulación de Comunicaciones

- Cumplimiento en los indicadores ambientales:

Tabla 11. Indicadores ambientales

INDICADOR	META ANUAL	RESULTADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Ahorro y uso eficiente de energía	108.000 kw/h	39.722 kw/h
Ahorro y uso eficiente de agua	162 m3	58 m3
Consumo de Papel	<= 300 resmas	28 resmas
Material reciclado	480 kg	433 kg
Generación Respel	< 200 kg	207,7 kg
Campañas de sensibilización ambiental	Mínimo 8 campañas	27 campañas
Contratos con criterios de sostenibilidad	20% contratos	26%

Fuente: Elaboración propia CRC

- Participación en el programa ACERCAR, que anualmente lidera la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, cuyo objetivo es promover el cuidado y la excelencia ambiental en el sector industrial y empresarial del distrito. Programa que la CRC aprobó con un puntaje de 85,16% posicionando a la entidad en el máximo nivel de cumplimiento.

Imagen 8. Certificación Secretaría Distrital de Ambiente



Fuente: Archivo Comisión de Regulación de Comunicaciones

- Implementación del Programa de Prácticas Sostenibles: En el primer semestre del 2022, se implementó el Programa de Prácticas Sostenibles - PPS, en donde se recopilan las buenas prácticas ambientales para combatir el cambio climático.

Imagen 9. Portada del Programa de Prácticas Sostenibles



Fuente: Archivo Comisión de Regulación de Comunicaciones

- Conmemoración de la III Semana del Medio Ambiente – CRC: En la semana del 6 al 10 de junio de 2022, se conmemoró la III Semana del Medio Ambiente en la CRC, donde el tema principal fue Gestión del Riesgo y cambio Climático.

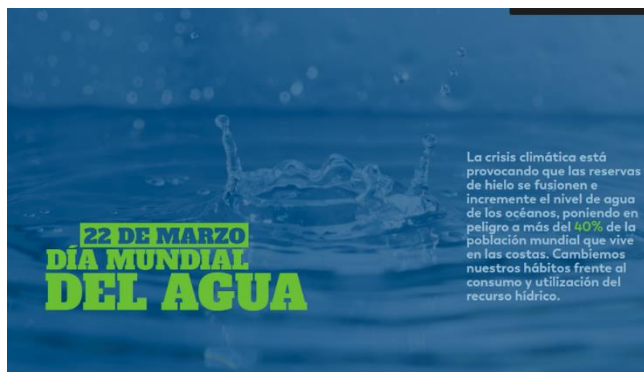
Imagen 10. Piezas de comunicación alusivas a la III Semana del Medio Ambiente



Fuente: Archivo Comisión de Regulación de Comunicaciones

Implementación permanente de Buenas Prácticas Ambientales: En el transcurso de la vigencia 2022 se han venido implementando las Buenas Prácticas Ambientales, tendientes a incentivar en los colaboradores de la CRC, el ahorro de energía, de agua, la correcta gestión de los residuos sólidos.

Imagen 11. Conmemoración de las fechas ambientales en la CRC



Fuente: Archivo Comisión de Regulación de Comunicaciones

- Contratación del Gestor Ambiental Externo encargado de la recolección, transporte, almacenamiento, transformación y/o disposición final de los residuos peligrosos generados en la CRC



ANEXOS

INFORME AL CONGRESO CRC 2022



ANEXO 1

Resoluciones expedidas en trámites de solución de controversias – Julio de 2021 a junio de 2022

No.	Resolución	Trámite	Periodo	Clasificación
1	6335	Háblame - Colombia Móvil (Transacciones por Segundo)	3Q-2021	Segunda instancia
2	6336	CONFLICTO POR EL VALOR DE REMUNERACIÓN DEL RAN EN AQUELLOS MUNICIPIOS DONDE AVANTEL CUENTA CON MÁS DE TRES SECTORES DE TECNOLOGÍAS 4G	3Q-2021	Segunda instancia
3	6337	Solución de Conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., suministro de señalización SIP en la Interconexión.	3Q-2021	Segunda instancia
4	6338	Desconexión COLOMBIA MÓVIL - REDEBAN	3Q-2021	Dificultad media
5	6358	Desconexión Comcel - Costatel 2do recurso	3Q-2021	Segunda instancia
6	6381	Conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES y COMCEL, por la solicitud de envío de confirmación del Mensaje PSI (Provide Subscriber Information) en RAN	3Q-2021	Segunda instancia
7	6416	Colombia Móvil - SSC fijación de valor de garantía	4Q-2021	Dificultad media
8	6417	Conflicto ATP - Telepalmira, Acceso a infraestructura pasiva	4Q-2021	Dificultad baja
9	6418	Tarifas uso RAN Comcel-Movistar	4Q-2021	Dificultad media
10	6419	Desconexión COLOMBIA MÓVIL - REDEBAN	4Q-2021	Segunda instancia
11	6420	Desconexión COMCEL - TELEORINOQUIA	4Q-2021	Dificultad baja
12	6466	Colombia Móvil - SSC fijación de valor de garantía	4Q-2021	Segunda instancia
13	6493	Comcel - Movistar Tarifas uso RAN negociado	1Q-2022	Segunda instancia
14	6519	HABLA ME Colombia y Colombia Telecomunicaciones, SMS terminados en un OMV de la red del PRST	1Q-2022	Dificultad alta
15	6520	Comcel - Avantel RAN negociado	1Q-2022	Dificultad media
16	6549	TIGO - COMCEL REMUNERACIÓN RAN	1Q-2022	Dificultad media
17	6550	Desconexión ETB – UNITEL	1Q-2022	Dificultad baja
18	6551	<u>Desconexión ETB - TELEJAMUNDI</u>	1Q-2022	Dificultad baja
19	6552	<u>Desconexión ETB - TELEPALMIRA</u>	1Q-2022	Dificultad baja
20	6553	<u>Desconexión ETB -ETG</u>	1Q-2022	Dificultad baja
21	6554	<u>Desconexión ETB - CAUCATEL</u>	1Q-2022	Dificultad baja
22	6555	<u>Desconexión ETB – BUGATEL</u>	1Q-2022	Dificultad baja
23	6556	<u>Desconexión COMCEL - BUGATEL</u>	1Q-2022	Dificultad media
24	6557	<u>Desconexión COMCEL - UNITEL</u>	1Q-2022	Dificultad media
25	6558	<u>Desconexión COMCEL -TELEPALMIRA</u>	1Q-2022	Dificultad media

26	6559	<u>Desconexión COMCEL -TELEJAMUNDI</u>	1Q-2022	Dificultad media
27	6560	<u>Desconexión COMCEL - TELECARTAGO</u>	1Q-2022	Dificultad media
28	6561	<u>Desconexión COMCEL - CAUCATEL</u>	1Q-2022	Dificultad media
29	6591	Desconexión por mutuo acuerdo TIGO-ETB	2Q-2022	Dificultad baja
30	6592	Desconexión ETB - TELECARTAGO	2Q-2022	Dificultad baja
31	6594	Desconexión AVANTEL vs HABLAME	2Q-2022	Dificultad baja
32	6595	Comcel - Avantel RAN negociado	2Q-2022	Segunda instancia
33	6622	COLTEL_COMCEL_RAN_	2Q-2022	Dificultad media
34	6626	Desconexión Comcel- TIGO	2Q-2022	Dificultad alta
35	6627	Desconexión Comcel-Avantel	2Q-2022	Dificultad alta
36	6628	Desconexión Comcel - Movistar	2Q-2022	Dificultad alta
37	6762	<u>Controversia PTC vs COMCEL- Ampliación RAN</u>	2Q-2022	Dificultad alta
38	6769	Acceso PTC- REDEBAN	2Q-2022	Dificultad media
39	6772	TIGO - COMCEL REMUNERACIÓN RAN	2Q-2022	Segunda instancia
40	6774	ETB-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local	2Q-2022	Dificultad media
41	6775	ETB-COMCEL. Conflicto por el cumplimiento de la relación contractual de interconexión Local-Local	2Q-2022	Dificultad media

Fuente: elaboración CRC con base en información de herramienta interna de gestión.

ANEXO 2

Procesos judiciales activos – Julio 21 de 2021 a julio 20 de 2022

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE	PRETENSIÓN (Valor o Cuantía)	ETAPA DEL PROCESO
2003-1005	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	12,260,979,297.00	Fallo II Instancia
2003-391 y 2003-411 (acumulados)	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.	3,135,549,156.00	Fallo II Instancia
2004-173	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P.	1,037,410,120.00	Fallo II Instancia
2004-205	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P.	18,582,810,412.00	Fallo II Instancia
2005-1152	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	3,132,093,539.00	Fallo II Instancia
2006-215	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Telecom S.A. E.S.P.	3,000,000,000.00	Fallo II Instancia
2006-328	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	1,053,688,829.00	Fallo II Instancia
2006-561	Acción de Grupo	Claudia Esneda León y otros	0.00	Etapa Probatoria
2010-342	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	300,000,000.00	Fallo II Instancia
2009-521	Nulidad Simple	Comisión Nacional de Televisión	0.00	Fallo Única Instancia
2011-114	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Telefónica Móviles	5,116,739,111.00	Fallo II Instancia
2010-344	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	300,000,000.00	Fallo II Instancia
2010-343	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	300,000,000.00	Fallo II Instancia
2011-187	Reparación Directa	EMCALI EICE	107,073,512,286.00	Fallo II Instancia
2011-184	Reparación Directa	EMCALI EICE	36,777,854,142.00	Fallo I Instancia
2011-182	Reparación Directa	EMCALI EICE	1,775,540,216.00	Fallo II Instancia
2011-584	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EdateL S.A. E.S.P.	1,566,739,671.00	Fallo I Instancia
2011-186	Reparación Directa	EMCALI EICE	121,277,413,272.00	Fallo II Instancia
2012-324	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EdateL S.A. E.S.P.	1,416,751,383.00	Fallo I Instancia

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE	PRETENSIÓN (Valor o Cuantía)	ETAPA DEL PROCESO
2010-2359	Acción Popular	Jorge Eduardo Vallejo Bravo	1,000,000,000.00	Fallo II Instancia
2013-618	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sistemas Satelitales de Colombia	400,000,000.00	Fallo II Instancia
2014-821	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Compañía General de Inversiones	402,500,000.00	Fallo II Instancia
2013-5097	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	José Enoc Cano	53,929,492.00	Fallo II Instancia
2014-178	Controversia Contractual	Jahv McGregor S.A. Auditores y Consultores	56,376,000.00	Fallo I Instancia
2014-013	Nulidad Simple	Pedro Leonardo Pacheco Jiménez	0.00	Audiencia Inicial
2014-817	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EdateL S.A. E.S.P.	250,548,028.00	Audiencia Inicial
2014-688	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0.00	Audiencia Inicial
2015-138	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A.	228,585,079.00	Fallo I Instancia
2015-230	Nulidad Simple	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	0.00	Inicio y Admisión
2015-657	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	133,000,000.00	Audiencia de Pruebas
2015-1321	Acción Popular	Jaime Omar Jaramillo	0.00	Fallo I Instancia
2019-007	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A.	213,300,000.00	Fallo I Instancia
2014-319	Nulidad Simple	Álvaro Otálora Barriga	0.00	Fallo Única Instancia
2015-2227	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	692,515,883.00	Fallo I Instancia
2016-160	Nulidad Simple	Ricardo Hoyos	0.00	Audiencia Inicial
2016-295	Nulidad Simple	RCN Televisión	0.00	Fallo Única Instancia
2016-823	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	1,654,639,910.00	Fallo I Instancia
2016-1355	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	5,955,304,443.00	Fallo I Instancia
2016-1650	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	4,769,273,298.00	Audiencia Inicial
2016-1510	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	69,195,023,291.00	Inicio y Admisión

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE	PRETENSIÓN (Valor o Cuantía)	ETAPA DEL PROCESO
2016-1583	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.	6,384,185,000.00	Fallo I Instancia
2016-1646	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	4,429,314,866.00	Audiencia Inicial
2016-1356	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	614,093,799.00	Fallo I Instancia
2013-6800	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Wilson Miguel Gil Díaz	30,409,790.00	Fallo I Instancia
2016-1404	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	89,945,269,381.00	Fallo I Instancia
2016-1679	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	158,666,477,137.00	Inicio y Admisión
2016-1446	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	9,658,991,542.00	Audiencia Inicial
2016-286	Nulidad Simple	RCN Televisión	0.00	Fallo Única Instancia
2017-1321	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	1,046,445,934,048.00	Fallo I Instancia
2017-014	Nulidad Simple	Avantel S.A.S.	0.00	Fallo Única Instancia
2015-1477	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	292,274,326,222.00	Fallo I Instancia
2017-061	Nulidad Simple	Comcel S.A.	0.00	Audiencia de Pruebas
2013-035	Reparación Directa	ENERGY ELECTRONICS TECHNOLOGIES S.A.S.	8,000,277,922.00	Fallo I Instancia
2017-1367	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	48,107,443,059.00	Audiencia Inicial
2017-194	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0.00	Audiencia Inicial
2017-1710	Acción Popular	Andrés Sanín	0.00	Etapa Probatoria
2018-025	Acción Popular	Defensoría del Pueblo	0.00	Fallo II Instancia
2017-013	Nulidad Simple	Avantel S.A.S.	0.00	Audiencia Inicial
2017-120	Nulidad Simple	Cooperativa Multiactiva de Taxistas de Manizales	0.00	Fallo I Instancia
2018-021	Acción Popular	Álvaro Archbold Núñez	0.00	Fallo II Instancia
2017-5060	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Nicolás Lezaca	42,514,212.00	Fallo I Instancia
2018-307	Acción Popular	Personería Municipal de Vista Hermosa	0.00	Audiencia Pacto de Cumplimiento

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE	PRETENSIÓN (Valor o Cuantía)	ETAPA DEL PROCESO
2018-1017	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	4,876,612,709.00	Fallo I Instancia
2018-640	Acción Popular	Robinson Cardozo Yara y otros	0.00	Etapa Probatoria
2018-348	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.	0.00	Audiencia Inicial
2019-048	Reparación Directa	David Majana Navarro y otros	812,000,000.00	Inicio y Admisión
2018-496	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0.00	Audiencia Inicial
2017-012	Nulidad Simple	Avantel S.A.S.	0.00	Fallo I Instancia
2018-481	Reparación Directa	Daniel Andrés Correa	812,000,000.00	Inicio y Admisión
2019-054	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Covaltel S.A. E.S.P.	21,874,000.00	Fallo II Instancia
2019-048	Reparación Directa	Clínica de Especialistas del Poblado	803,000,000.00	Inicio y Admisión
2019-328	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	311,725,419.00	Fallo I Instancia
2019-084	Reparación Directa	Lizbeth del Rosario Vicent Pacheco y Otros	812,000,000.00	Inicio y Admisión
2007-021	Nulidad Simple	Corporación Colombiana de Padres y Madres - Red Papaz	0.00	Fallo Única Instancia
2008-237	Nulidad Simple	Diego Alejandro Pérez Parra	0.00	Etapa Probatoria
2011-054	Nulidad Simple	Caracol TV	0.00	Fallo Única Instancia
2012-064	Nulidad Simple	Asomedios	0.00	Fallo Única Instancia
2014-189	Nulidad Simple	Hernando Morales Plaza	0.00	Fallo Única Instancia
2015-220	Nulidad Simple	Gerardo Alonso Jiménez Umbarila	0.00	Fallo Única Instancia
2015-391	Nulidad Simple	Danilo Mauricio Vergara Ospina	0.00	Audiencia Inicial
2015-328	Nulidad Simple	Esteban Alonso Rúa Giraldo	0.00	Audiencia de Pruebas
2017-256	Nulidad Simple	Filipo Ernesto Burgos Guzmán	0.00	Audiencia Inicial
2017-907	Acción Popular	Germán Humberto Rincón Perfetti	0.00	Etapa Probatoria
2010-033	Nulidad Simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0.00	Fallo Única Instancia
2019-704	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.	2,083,525,241.00	Inicio y Admisión
2016-432	Nulidad Simple	Credivalores-Crediservicios S.A.S	0.00	Inicio y Admisión
2019-292 2020-871 2022-035	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0.00	Inicio y Admisión

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE	PRETENSIÓN (Valor o Cuantía)	ETAPA DEL PROCESO
2019-207 2020-882	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.	0.00	Inicio y Admisión
2019-1063	Acción Popular	Corporación Colombiana de Padres y Madres - Red Papaz	0.00	Fallo I Instancia
2017-675	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	120,981,039.00	Fallo I Instancia
2019-059	Nulidad Simple	Comisión de Regulación de Comunicaciones	0.00	Inicio y Admisión
2020-825	Acción Popular	Adadier Perdomo Urquina	0.00	Inicio y Admisión
2021-014	Acción de Cumplimiento	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0.00	Fallo II Instancia
2021-006	Nulidad simple y suspensión provisional	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0.00	Inicio y Admisión
2019-988	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0.00	Inicio y Admisión
2021-010	Acción de Cumplimiento	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0.00	Inicio y Admisión
2020-601	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	19,320,098,305.00	Inicio y Admisión
2020-805	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Diana Mireya Pedraza	97,730,091.00	Audiencia Inicial
2020-458	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.	74,386,031,384.00	Audiencia de Pruebas
2021-083	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sociedad Al Servicio De La tecnología Y sistematización Bancaria Tecnibanca S A	14,646,613,000.00	Inicio y Admisión
2021-035	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0.00	Inicio y Admisión
2021-054	Nulidad Simple y Suspensión Provisional	Harold Viáfara González	0.00	Inicio y Admisión
2021-086	Acción Popular	Mercy Luz Bernal	0.00	Pacto de Cumplimiento
2021-203	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sociedad Al Servicio De La Tecnología Y Sistematización Bancaria Tecnibanca S A	12,734,717,000.00	Inicio y Admisión
2021-194	Reparación Directa	Sandra Paola Morelo Salcedo	1,642,615,008.00	Inicio y Admisión
2017-350	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Asociación de Copropietarios Antena Parabólica de Neira	0.00	Fallo II Instancia
2021-341	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	0.00	Inicio y Admisión

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDANTE	PRETENSIÓN (Valor o Cuantía)	ETAPA DEL PROCESO
2020-213	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0.00	Inicio y Admisión
2019-394	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S.	8,179,414,374.00	Inicio y Admisión
2020-317	Acción Popular	Juan Pablo Sánchez Sepúlveda	0.00	Pacto de Cumplimiento
2018-0041	Acción Popular	José Fernando Mosquera González	0.00	Audiencia de pruebas
2021-296	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A. E.S.P	50,000,000.00	Inicio y Admisión
2021-224	Acción Popular	Jorge Enrique Santanilla Medina	0.00	Audiencia de pruebas
2021-083	Proceso de formalización y restitución de derechos territoriales	Resguardo indígena Awá	0.00	Inicio y Admisión
2021-066	Nulidad simple y suspensión provisional	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0.00	Inicio y Admisión
2021-842	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	2,120,553,496.00	Inicio y Admisión
2022-111	Reparación Directa	Juan Carlos Garzón	907,051,690.00	Inicio y Admisión
2021-665	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	196,119,032,862.00	Inicio y Admisión
2020-208	Controversia Contractual	Universidad de Antioquia	4,799,746.00	Inicio y Admisión

Fuente: elaboración CRC con base en información de herramienta interna de gestión.

ANEXO 3

Procesos judiciales finalizados – Julio 21 de 2021 a julio 20 de 2022

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDADO	PRETENSIÓN	SENTIDO DEL FALLO EJECUTORIADO
2017-195	Nulidad y restablecimiento del derecho	COMCEL	\$ 0	Auto declara Pleito pendiente
2019-190	Nulidad y restablecimiento del derecho	899999115-8 -EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	\$ 0	Auto desiste pretensiones
2013-053	Nulidad y restablecimiento del derecho	860503617 SEGUROS ALFA S.A.	\$ 272.557.800	Auto desvincula CRC
2019-059	Nulidad electoral	11798686 - DANESIS ARCE RAMIREZ	\$ 0	Desfavorable sin condena económica
2004-310	Nulidad y restablecimiento del derecho	800224288 - UNITEL S.A. E.SP	\$ 50.000.000	Desfavorable sin condena económica
2011-062	Nulidad Simple	80419426 - JUAN MANUEL DÍAZ GUERRERO	\$ 0	Desfavorable sin condena económica
1997-4923	Nulidad y restablecimiento del derecho	899999115-8 -EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	\$ 0	Desfavorable sin condena económica
2019-305	Acción popular	MULTIFAMILIARES EL BARZAL Y OTROS	\$ 0	Favorable
2001-069	Nulidad y restablecimiento del derecho	ORBITEL	\$ 554,905,025	Favorable
2007-261	Nulidad Simple	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	\$ 0	Favorable
2011-192	Reparación Directa	EMCALI EICE	\$184,282,782.00	Favorable
2014-784	Acción popular	ÁLVARO OTALORA	\$ 0	Favorable
2013-022	Nulidad y restablecimiento del derecho	LEYDI NIETO MARTINEZ	\$ 29,767,327	Favorable
2015-506	Acción popular	HENRY YACUMAL - DEFENSORIA DEL PUEBLO	\$ 0	Favorable
2016-271	Acción popular	DEFENSORIA DEL PUEBLO	\$ 0	Favorable
2018-146	Acción popular	NORBERTO MARTÍNEZ Y MARIO SINBAQUEVA RODRÍGUEZ	\$ 0	Favorable
2014-784	Acción popular	ÁLVARO OTALORA	\$ 0	Favorable
2013-420	Nulidad y restablecimiento del derecho	AMPARO OVIEDO PINTO	40,000,000.00	Favorable

RADICADO O N° PROCESO	MEDIO DE CONTROL	DEMANDADO	PRETENSIÓN	SENTIDO DEL FALLO EJECUTORIADO
2016-1317	Nulidad y restablecimiento del derecho	830122566-1 - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	616762873	Favorable
2011-181	Reparación Directa	890399003-4 - EMCALI EICE	\$ 3.424.335.705	Favorable
2013-517	Nulidad y restablecimiento del derecho	52105851 - ANGELA KATHERINE PIÑEROS	\$ 29.000.000	Favorable
2014-024	Reparación Directa	890399003-4 - EMCALI EICE	\$ 46.504.450.703	Favorable
2015-034	Acción popular	8000994254 - PERSONERÍA MUNICIPAL DE NUNCHÍA	\$ 0	Favorable
2013-1582	Acción de grupo	43272353 - SANDRA MILENA MEJÍA	\$ 0	Favorable
2020-537	Acción de cumplimiento	800153993-7 - COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	\$ 0	Favorable
2013-230	Nulidad y restablecimiento del derecho	79577553 JUAN CARLOS GARZÓN	19337584	Favorable
2021-089	Acción de cumplimiento	JUAN CARLOS GÓMEZ JARAMILLO	\$ 0	Favorable
2013-190	Nulidad y restablecimiento del derecho	13489343 - EDGAR EMIRO RINCÓN DUARTE	28302400	Favorable
2005-373	Nulidad Simple	JUAN CARLOS GÓMEZ JARAMILLO	\$ 0	Favorable
2012-267	Nulidad Simple	CASA EDITORIAL EL TIEMPO	\$ 0	Favorable

Fuente: elaboración CRC con base en información de herramienta interna de gestión.