



# PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)

## Relaciones con Grupos de Valor

Abril de 2025

## PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)

### 1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en cumplimiento de su función misional y su compromiso con la mejora continua de la gestión pública, presenta el Portafolio de Oferta Institucional. Este documento tiene como finalidad informar, de manera clara, accesible y organizada, sobre los trámites, servicios y mecanismos de interacción que la CRC ofrece a la ciudadanía, al sector empresarial y a demás grupos de valor, en el marco de los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y servicio al ciudadano.

El Portafolio de Oferta Institucional recopila de forma detallada los trámites y servicios que la CRC pone a disposición de sus grupos de valor. Este instrumento fue elaborado conforme a la metodología establecida en la Guía para la Racionalización de Trámites del Departamento Nacional de Planeación (DNP), la cual promueve el diagnóstico, mejora y seguimiento de los trámites a través de plataformas como el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). De esta forma, la CRC adopta buenas prácticas nacionales que garantizan una gestión eficiente, centrada en el usuario.

Asimismo, el Portafolio establece claramente el marco legal y normativo que respalda su elaboración. Entre las normas orientadoras se destacan:

- Ley 489 de 1998, que establece principios de eficiencia y racionalización en la administración pública.
- Ley 962 de 2005, que impulsa la política de supresión y reforma de trámites innecesarios.
- Decreto 1081 de 2015, conocido como Decreto Antitrámites, que compila disposiciones sobre simplificación normativa.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que promueve una gestión pública moderna y centrada en el ciudadano.
- Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del DAFP.

Estos lineamientos permiten consolidar un portafolio coherente con la normativa vigente, que garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales, elimina barreras innecesarias y facilita la relación entre la ciudadanía y el Estado.

Para facilitar su comprensión, se incluyen las siguientes definiciones clave:

- **Trámite:** actuación que los ciudadanos deben realizar ante la CRC para adquirir un derecho, cumplir una obligación o resolver una situación de su interés.
- **Servicio:** actividad ofrecida por la CRC con el propósito de satisfacer una necesidad o facilitar el acceso a información, orientación o asistencia, sin que implique necesariamente una solicitud formal para adquirir un derecho u obligación.

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 2 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Este portafolio ha sido redactado con un lenguaje técnico-administrativo claro, con el propósito de ser comprensible para todos los ciudadanos y facilitar su interacción con la Entidad.

## 2. OBJETIVO

El presente portafolio tiene como objetivo consolidar, estructurar y divulgar de manera accesible la oferta institucional de trámites y servicios de la CRC. Este instrumento permite a los usuarios conocer las condiciones, requisitos, tiempos y canales de atención asociados a las interacciones formales con la Entidad, garantizando una gestión pública orientada a resultados, centrada en el ciudadano y basada en la transparencia.

## 3. ALCANCE

Este portafolio aplica a todas las personas naturales o jurídicas que, en calidad de ciudadanos, operadores, proveedores, usuarios o interesados, requieran adelantar trámites o acceder a servicios ante la CRC, en ejercicio de su función regulatoria en los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales.

## 4. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS

La caracterización de los grupos de valor es una herramienta estratégica que utiliza la CRC para identificar, analizar y comprender a los actores con los que mantiene relación directa o indirecta en el ejercicio de sus funciones.

Este proceso permite fortalecer el relacionamiento institucional, fomentar la participación efectiva, mejorar la transparencia y diseñar estrategias de comunicación alineadas con las necesidades y expectativas de los distintos públicos.

Su propósito es promover decisiones regulatorias más inclusivas, fortalecer la legitimidad de la gestión institucional y contribuir al cumplimiento de los principios de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas.

En este contexto, la CRC ha identificado ocho grupos de valor clave:

- **Ciudadanía:** incluye a los usuarios de los servicios regulados por la CRC, así como a la población en general. Este grupo abarca diversos segmentos demográficos y socioeconómicos. La CRC busca comprender sus necesidades y percepciones para mejorar la regulación y los servicios ofrecidos.
- **Estado:** comprende entidades gubernamentales como ministerios, alcaldías y otras instituciones públicas, que interactúan con la CRC en la formulación y ejecución de políticas públicas relacionadas con las comunicaciones.
- **Sectores regulados:** incluye a empresas y organizaciones sujetas a regulación por parte de la CRC, como operadores de telecomunicaciones, televisión abierta y comunitaria, radio y

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 3 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

servicios postales. La CRC mantiene un diálogo constante con estos sectores para asegurar el cumplimiento normativo y fomentar el desarrollo del sector.

- **Sectores no regulados:** comprende a entidades que, aunque no están directamente reguladas por la CRC, tienen interés en las políticas y regulaciones del sector, como empresas tecnológicas y proveedores de servicios digitales.
- **Gremios y asociaciones:** agrupa a organizaciones que representan intereses de sectores vinculados a las comunicaciones y que colaboran en la formulación y discusión de políticas y regulaciones.
- **Prensa:** integrada por medios de comunicación y periodistas que informan sobre las decisiones y actividades de la CRC. La relación con este grupo es fundamental para promover la transparencia y la difusión de información de interés público.
- **Academia:** conformada por universidades y centros de investigación que aportan conocimientos y perspectivas técnicas para apoyar la toma de decisiones regulatorias.
- **Entidades internacionales:** incluye organismos y agencias con los que la CRC mantiene relaciones para el intercambio de experiencias y la armonización de políticas en el ámbito de las comunicaciones.

## 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La CRC establece, mediante el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, las directrices y procedimientos orientados a garantizar una atención de calidad, accesible y eficaz.

El propósito de este protocolo es servir como guía para que todos los servidores públicos y contratistas ofrezcan un trato digno, respetuoso y oportuno, asegurando altos estándares en cada interacción. De esta forma, la CRC busca generar satisfacción ciudadana, dejar una impresión positiva en cada contacto y contribuir al cumplimiento de sus objetivos institucionales como entidad de servicio público. Este protocolo aplica a todos los puntos de atención de la CRC, así como a los canales de servicio habilitados: presencial, telefónico, virtual y escrito. Es de obligatorio conocimiento y aplicación para todos los servidores públicos y contratistas responsables de la atención a la ciudadanía.

Asimismo, proporciona a los ciudadanos información clara sobre sus derechos y deberes al interactuar con la CRC, los canales disponibles para presentar solicitudes y los compromisos de calidad del servicio que pueden esperar recibir.

## 6. INVENTARIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

A continuación, se presenta el inventario de trámites, servicios y mecanismos de interacción que la CRC pone a disposición de la ciudadanía y demás grupos de valor, en cumplimiento de su función reguladora.

### 6.1. Orientación sobre el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 4 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Este servicio permite a los ciudadanos y demás interesados recibir orientación por parte de la CRC sobre el contenido y alcance del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, expedido por la entidad como parte de sus funciones regulatorias. Aunque la CRC no ejerce funciones de vigilancia o control, sí brinda acompañamiento normativo, interpreta la regulación y remite los casos a la autoridad competente cuando corresponde.

**Requisitos:** solicitud formulada por el usuario o entidad interesada que contenga la descripción del caso, duda o inquietud.

**Resultado:** respuesta orientadora o concepto técnico remitido al canal de contacto del solicitante.

**Canales de seguimiento:** página web, correo electrónico, atención telefónica y atención presencial en Bogotá.

### 6.2. Expedición del concepto de acreditación de inexistencia de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por los artículos 309 de la Ley 1955 de 2019 y 147 de la Ley 2294 de 2023, cualquier autoridad territorial o persona interesada puede comunicar a la CRC la persistencia de obstáculos que restrinjan, limiten o impidan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones necesaria para garantizar el ejercicio de los derechos constitucionales. En estos casos, es obligación de la autoridad territorial adoptar las medidas y acciones que considere idóneas para remover dichas barreras.

En línea con lo anterior, la CRC ha establecido el procedimiento para la expedición del concepto de acreditación de inexistencia de barreras al despliegue, documentado en la Circular CRC 126 de 2019.

**Requisitos:** Presentar solicitud formal (firmada por el alcalde si es autoridad territorial), acompañada de la normatividad vigente del municipio relacionada con el uso del suelo y el despliegue de infraestructura.

**Resultado:** La CRC emite un concepto escrito en un plazo máximo de 30 días hábiles, que puede ser de **Acreditación**, lo que permite al municipio remitirlo al MinTIC para ser considerado en las obligaciones de cobertura móvil, o de **No Acreditación**, caso en el cual se informan las normas que constituyen barreras y se otorga un plazo para su corrección. Esta acreditación aplica únicamente sobre las normas vigentes al momento de la solicitud; cualquier modificación posterior requiere reiniciar el procedimiento. La normativa aplicable se encuentra en el Código de Buenas Prácticas y en la sección normativa sobre despliegue de infraestructura del sitio web de la CRC.

**Canales de seguimiento:** página web, correo electrónico, línea telefónica y atención presencial en Bogotá.

### 6.3. Contribución

De acuerdo con la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores postales y operadores de servicios de televisión sujetos a regulación deben efectuar una contribución anual que financia las actividades de regulación, vigilancia y control de la CRC.

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 5 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



El valor de la contribución se determina con base en los ingresos operacionales reportados por cada agente, conforme a los lineamientos definidos por la Comisión. Anualmente, se expide un acto administrativo que fija el porcentaje aplicable y se publica un instructivo con las condiciones, plazos y mecanismos para el reporte y pago.

El cumplimiento oportuno de esta obligación garantiza la sostenibilidad del sistema regulatorio y la continuidad de las funciones de interés público que benefician al sector y a los usuarios.

#### 6.4. Homologación de Equipos Terminales

Este trámite permite verificar que los dispositivos que ingresan al país cumplan con las normas técnicas adoptadas por la CRC, protejan a los usuarios y funcionen correctamente en las redes móviles colombianas. Se encuentra disponible durante todo el año, es gratuito y se realiza 100 % en línea.

**Requisitos:** etiquetado con modelo, marca e IMEI; certificado de conformidad (opcional) y formulario en línea.

**Resultado:** Certificado de Homologación enviado por correo electrónico.

**Canales de seguimiento:** página web, correo electrónico, línea telefónica y atención presencial en Bogotá.

#### 6.5. Mensajes Cívicos

Permite a entidades públicas o sin ánimo de lucro divulgar campañas sociales de interés público mediante mensajes audiovisuales transmitidos por televisión abierta. El trámite está disponible todo el año, es gratuito y se gestiona en línea.

**Requisitos:** solicitud firmada por el representante legal; certificaciones sobre falta de presupuesto y ausencia de funcionarios en el material; aval de la Presidencia (si aplica), y contenido audiovisual.

**Resultado:** carta de aprobación o rechazo enviada por correo electrónico.

**Canales de seguimiento:** página web, correo electrónico, atención telefónica y presencial.

#### 6.6. Espacios Institucionales

La CRC autoriza el uso de espacios en televisión abierta para que entidades del Estado informen sobre sus funciones y promuevan valores como educación, civismo y derechos humanos. Trámite gratuito, disponible todo el año y gestionado en línea.

**Requisitos:** solicitud firmada; objeto, vigencia y referencia del video; certificaciones de no disponer de presupuesto ni de funcionarios en el video; aval de la Presidencia (si aplica); material en formato .wmv con duración en múltiplos de cinco segundos, colilla de la CRC y sistema de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

**Resultado:** carta de aprobación o rechazo por correo electrónico.

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 6 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



**Canales de seguimiento:** correo, web, teléfono y atención presencial.

### 6.7. Registro de Canales Temáticos de Origen Nacional

Permite registrar o actualizar canales nacionales con programación temática especializada, para facilitar su consulta por operadores de televisión y fomentar contenidos nacionales. Disponible todo el año, gratuito y en línea.

**Requisitos:** temática definida o dirigida a un sector poblacional; 70 % de programación de producción nacional; mínimo 60 % de inversión nacional; certificado de existencia y representación legal (si aplica), y descripción de la programación.

**Resultado:** respuesta en 15 días hábiles por correo electrónico.

**Canales de seguimiento:** teléfono, correo, página web y atención presencial.

### 6.8. Controversias de Interconexión entre Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones

Permite resolver disputas sobre condiciones de interconexión entre proveedores cuando no se logra acuerdo directo. Gratuito, disponible todo el año, atendido de forma presencial o por correo electrónico.

**Requisitos:** solicitud escrita con puntos en controversia; oferta final; certificación de negociación de al menos 30 días; certificado de existencia y representación legal.

**Etapas:** recepción, audiencia de mediación, y resolución de la CRC (si no hay acuerdo).

**Resultado:** decisión enviada por correo electrónico o presencialmente.

**Seguimiento:** página web, atención telefónica o presencial.

### 6.9. Imposición de Servidumbre de Acceso, Uso e Interconexión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones

Permite establecer condiciones de interconexión cuando no existe acuerdo entre proveedores, garantizando el acceso, uso o continuidad del servicio. Gratuito, disponible todo el año, gestionado presencialmente o por correo electrónico.

**Requisitos:** solicitud firmada por representante legal o apoderado; evidencia de negociación fallida de al menos 30 días; certificado de existencia y representación legal.

**Etapas:** recepción, audiencia de mediación, y resolución de la CRC.

**Resultado:** decisión oficial con condiciones impuestas.

**Seguimiento:** web, línea telefónica o atención presencial.

### 6.10. Trámite Único de Recursos de Identificación

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 7 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Permite a los proveedores solicitar recursos de numeración y códigos necesarios para prestar servicios en Colombia. Gratuito, disponible todo el año, gestionado 100 % en línea mediante la plataforma TURI.

**Requisitos:** registro en TURI; diligenciamiento del formulario específico; documentación técnica y administrativa según el recurso; información sobre cobertura, modalidad, numeración y operación.

**Resultado:** acto administrativo de asignación, modificación o rechazo, entregado por correo electrónico y publicado en el SIGRI.

**Seguimiento:** SIGRI, correo, atención telefónica o presencial.

### 6.10.1. Recursos disponibles a través de este trámite:

- i. **Numeración E.164 (geográfica y no geográfica):** sistema internacional adoptado por Colombia para identificar números telefónicos. Incluye numeración geográfica (ligada a regiones), no geográfica (para móviles y redes), para redes (como móviles o satelitales) y para servicios (cobro revertido, tarifa especial, entre otros).
- ii. **Códigos cortos:** numeración breve para servicios de contenido y aplicaciones mediante SMS o USSD. Informan claramente el tipo de servicio, contenido, modalidad de compra y costos.
- iii. **Códigos de Red Móvil (MNC):** identifican a cada operador móvil en Colombia junto con el Código de País (MCC). Se usan en roaming, autenticación y enrutamiento.
- iv. **Números de Red Nacional (NRN):** permiten encaminar llamadas y mensajes correctamente en un entorno con portabilidad numérica, identificando al operador actual de un número portado.
- v. **Código de Operador de Larga Distancia Internacional (COLD):** identifica a cada proveedor de llamadas internacionales, permitiendo al usuario elegir el operador.
- vi. **Códigos de señalización nacional e internacional:** identifican puntos técnicos en las redes para garantizar el funcionamiento adecuado de la infraestructura.
- vii. **Identificadores de expedidor (IIN):** número que identifica a emisores de tarjetas asociadas a servicios de telecomunicaciones, similar a las tarjetas bancarias.
- viii. **Numeración 1XY:** numeración semiautomática y especial. Incluye servicios de emergencia, líneas gratuitas, servicios sociales con tarifa local o especial.
- ix. **Numeración #ABB:** acceso a servicios suplementarios como desvíos de llamada o funciones adicionales. No se permite su uso para abreviar números de la serie 1XY.
- x. **Recursos de identificación de TDT:** códigos para organizar y reconocer señales de Televisión Digital Terrestre, cumpliendo con estándares internacionales del sistema DVB.

### 7. CANALES DE RECEPCIÓN, COORDINACIÓN RESPONSABLE Y NORMATIVIDAD APLICABLE.

Oferta Institucional	Canales	Coordinación Responsable CRC	Normatividad Aplicable
Orientación sobre el	Presencial, correo	Coordinación de	Ley 1755 de 2015; Ley 1437 de 2011

PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)	Código: 4000	<b>Página 8 de 9</b>
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha de revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones	electrónico: <a href="mailto:atencioncliente@crcom.gov.co">atencioncliente@crcom.gov.co</a> , <a href="#">plataforma web</a> , atención telefónica	Relaciones con Grupos de Valor	(CPACA); Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; Resolución CRC 5050 de 2016 (Título II)
Expedición del concepto de acreditación de inexistencia de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones	Correos electrónicos: <a href="mailto:despliegue_infraestructura@crcom.gov.co">despliegue_infraestructura@crcom.gov.co</a> , <a href="mailto:atencioncliente@crcom.gov.co">atencioncliente@crcom.gov.co</a> , <a href="#">plataforma web</a>	Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por los artículos 309 de la Ley 1955 de 2019 y 147 de la Ley 2294 de 2023, Circular CRC 126 de 2019
Contribución	<a href="#">Plataforma web</a>	Coordinación Gestión Administrativa y Financiera	Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; Acto administrativo anual de la CRC
Homologación de Equipos Terminales	<a href="#">Formulario en línea</a>	Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; Resolución CRC 5050 de 2016 (Título VII)
Mensajes Cívicos	<a href="#">Formulario en línea</a>	Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Circular CRC 159 de 2024; Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019
Espacios Institucionales	<a href="#">Formulario en línea</a>	Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Circular CRC 159 de 2024; Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019
Registro de Canales Temáticos de Origen Nacional	<a href="#">Formulario en línea</a>	Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Circular CRC 160 de 2024; Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019
Controversias de Interconexión entre Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	Correo electrónico: <a href="mailto:atencioncliente@crcom.gov.co">atencioncliente@crcom.gov.co</a> , atención presencial: Calle 59A Bis No. 5-53, piso 9, Bogotá D.C.	Coordinación Gestión Jurídica	Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; Resolución CRC 5050 de 2016 (Título IV)
Imposición de Servidumbre de Acceso, uso e Interconexión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	Correo electrónico: <a href="mailto:atencioncliente@crcom.gov.co">atencioncliente@crcom.gov.co</a> , atención presencial: Calle 59A Bis No. 5-53, piso 9, Bogotá D.C.	Coordinación Gestión Jurídica	Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; Resolución CRC 5050 de 2016 (Título IV)
Trámite Único de Recursos de Identificación	<a href="#">Formulario en línea</a> (plataforma TURI)	Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor	Resolución CRC 5050 de 2016 (Título VI, Cap. 3); Decreto 1078 de 2015 (arts. 2.2.12.7.1.1 y 2.2.12.7.1.11); Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; Decreto 25 de 2002 (arts. 13, 14 y 15); Circular 127 de 2020