



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Informe de Gestión 2015

Febrero 2016



SC-1390-1

049-1

vive digital  
Colombia



para la gente

[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

**b**

## CONTENIDO

<b>INFORME DE GESTIÓN 2015 .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Plan Estratégico .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Misión .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Visión .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Estructura Organizacional de la CRC.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Logros de la Comisión durante 2015 .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Agenda Regulatoria 2015 - 2016 .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Gestión Organizacional .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3. Sistema de Gestión de Calidad .....</b>	<b>12</b>
<b>3.4. Política Cero Papel .....</b>	<b>12</b>
<b>3.5. Implementación del Piloto de Teletrabajo.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Actividad Regulatoria .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Actividades Continuas Misionales .....</b>	<b>40</b>
<b>6. Programas, Estudios y Proyectos .....</b>	<b>58</b>
<b>7. Reglamentos y Manuales .....</b>	<b>67</b>
<b>8. Gestión transversal de la CRC .....</b>	<b>69</b>
<b>8.1. Situación de los Recursos .....</b>	<b>69</b>
<b>8.2. Ejecución Presupuestal .....</b>	<b>73</b>
<b>8.3. Planta de Personal .....</b>	<b>76</b>
<b>8.4. Contratación.....</b>	<b>77</b>
<b>8.5. Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados .....</b>	<b>78</b>
<b>8.6. Gestión Tecnológica .....</b>	<b>79</b>

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 2 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

# INFORME DE GESTIÓN 2015

## 1. Plan Estratégico

En el transcurso del año 2015, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico formulado para el período 2014-2018, el cual se describe a continuación:

### 1.1 Misión

La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente orientado a maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos.

### 1.2 Visión

En el 2018, la CRC será reconocida como una entidad innovadora que entiende al usuario y que, a partir del conocimiento técnico, genera una regulación convergente, simple e inclusiva que maximiza el bienestar de los usuarios y promueve el uso de las TIC, la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país.

## 2. Estructura Organizacional de la CRC

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

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

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 3 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

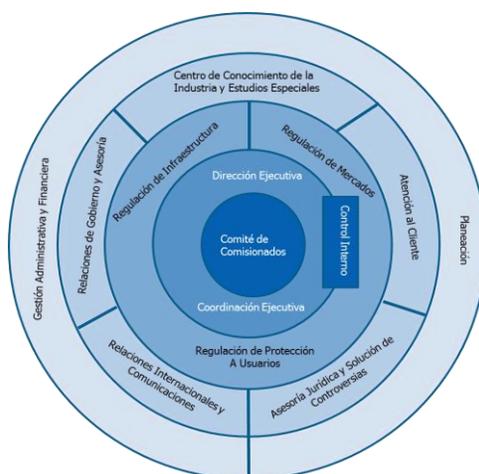


**Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRC**

Las funciones misionales<sup>1</sup> de la Entidad están en cabeza del Comité de Comisionados, quien tiene la responsabilidad de proponer las decisiones y formular recomendaciones a la Sesión de Comisión, instancia en la que se toman las decisiones que legalmente le corresponden a la CRC.

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

La estructura por procesos desarrollada mediante la realización de proyectos y actividades continuas se desarrolla a través de grupos internos de trabajo permanentes, que dependen de la Dirección Ejecutiva y la Coordinación Ejecutiva, los cuales fueron creados mediante la Resolución 094 de 2013 de la siguiente manera:



**Gráfico 2. Estructura de Procesos**

<sup>1</sup> Resolución CRC 2242 de 2009, "Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC", modificada por la Resolución CRC 3002 del 4 de febrero de 2011.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 4 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2

### 3. Logros de la Comisión durante 2015

#### 3.1. Agenda Regulatoria 2015 - 2016

En el marco del Plan Estratégico 2014-2018, atendiendo la misión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015 la CRC publicó la Agenda Regulatoria 2015-2016 el 27 de diciembre de 2014 con un total de 26 proyectos regulatorios de carácter general, asociados a los objetivos estratégicos de la Entidad.

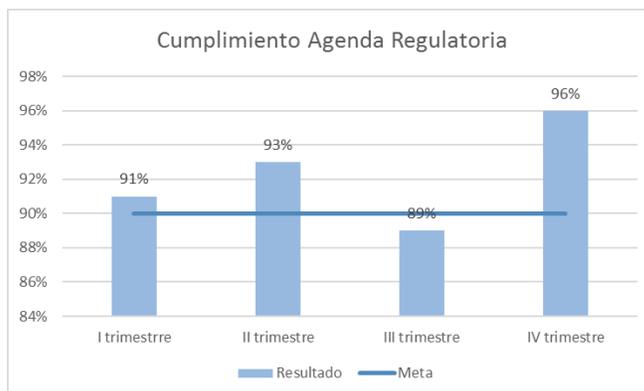
#### Proyectos

1. Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones
2. Mecanismos alternativos de solución de conflictos
3. Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones
4. Revisión integral del RPU de servicios de postales
5. Revisión tarifas servicios postales de pago
6. Revisión integral del Régimen de Calidad TIC.
7. Definición regulatoria de Banda Ancha
8. Revisión del régimen de calidad en servicios postales
9. Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente
10. Revisión metodología para definición mercados relevantes
11. Análisis del Mercado de Mensajería Expresa
12. Revisión mercado datos/acceso a Internet
13. Análisis del mercado de terminación de llamadas fijo móvil
14. Revisión del Mercado Portador
15. Marco regulatorio integral para OMV
16. Garantía recepción TV abierta
17. Compartición de infraestructura para TV radiodifundida y revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos de redes TIC
18. Cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos
19. Portabilidad numérica fija
20. Actualización de los regímenes de reporte de información
21. Condiciones de intercambio eficiente de tráfico de Internet
22. Promover reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional
23. Fortalecer estrategia para combatir el hurto de equipos terminales móviles
24. Condiciones regulatorias en materia de ciberseguridad y apoyo a la estrategia nacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa
25. Estudio de condiciones regulatorias para promover el desarrollo del Internet de las Cosas
26. Apoyo a la implementación de la estrategia de Gobernanza de Internet

Con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de la mencionada agenda, los Grupos Internos de Trabajo que desarrollan proyectos, calculan trimestralmente el cumplimiento de la Agenda Regulatoria.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 5 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

El siguiente gráfico presenta el cumplimiento de la Agenda Regulatoria durante los cuatro trimestres del año 2015.



**Gráfico 3. Cumplimiento Agenda Regulatoria**

De los diferentes proyectos trabajados en el 2015, la CRC expidió las siguientes medidas regulatorias:

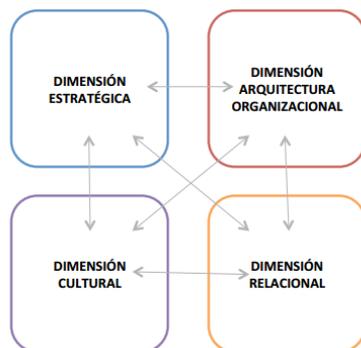
- Resolución 4741 de 2015, por la cual se modifica el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL.
- Resolución 4763 de 2015, Por la cual se modifican los Formatos 5 y 6 de la Resolución CRC 3496 de 2011.
- Resolución 4775 de 2015, Por medio de la cual se modifica el parágrafo 2 del artículo 2 y el artículo 3 de la Resolución CRC 3968 de 2012.
- Resolución 4576 de 2015, Por la cual se definen condiciones para publicidad de las ofertas en el mercado portador.
- Resolución 4786 de 2015, Por la cual se suspenden los efectos del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones.
- Resolución 4798 de 2015, por la cual se modifican los formatos 3 y 13 de la Resolución CRC 3496 de 2011 y se derogan los artículos 10 y 11 de la Resolución 4660 de 2014.
- Resolución 4807 de 2015, por la cual se modifica la Resolución CRT 087 de 1997, la Resolución CRT 2028, la Resolución CRC 3067 de 2011, la Resolución CRC 3128 de 2011 y la Resolución CRC 3496 de 2011.
- Resolución 4808 de 2015, por la cual se modifica el Anexo 03 de la Resolución CRC 1763 de 2007.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 6 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Resolución 4813 de 2015, por la cual se establecen medidas de identificación de equipos terminales móviles dentro de la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles, se modifica la Resolución CRC 3128 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 4838 de 2015, Por la cual se modifica la Resolución CRC 4577 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 4840 de 2015, por la cual se modifican los artículos 5, 6, 8, 11 y 15 de la Resolución CRC 2242 de 2009 y los artículos 1 y 2 de la Resolución CRC 3002 de 2011.
- Resolución 4841 de 2015, por la cual se complementan y modifican las condiciones generales para la provisión de infraestructura de las redes de televisión abierta radiodifundida.

### 3.2. Gestión Organizacional

Durante el 2015 se dio inicio a un proyecto de revisión y fortalecimiento de la Gestión Organizacional, así como a un proceso de reformulación estratégica integral de la entidad con el fin de diseñar las herramientas a través de las cuales se buscó generar un cambio significativo en los aspectos relacionados con la arquitectura organizacional, la planeación estratégica, la cultura organizacional y el relacionamiento con nuestros clientes, de manera que se preparara a la entidad para los retos que enfrenta en los próximos años, específicamente considerando el horizonte de tiempo a 2025.



**Gráfico 4. Dimensiones de Gestión Organizacional**  
Fuente: Consultor

En línea con lo anterior, se ha venido trabajando en cada una de estas dimensiones, así:

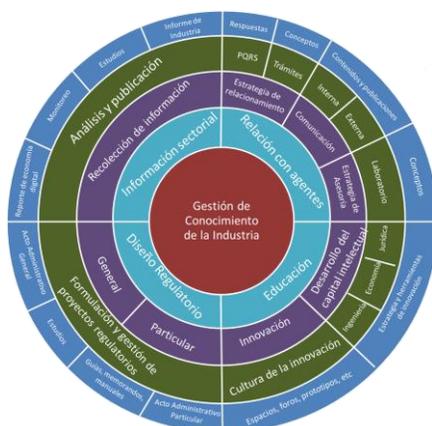
#### ***Arquitectura Organizacional***

A partir de la estructura organizacional establecida en el Decreto 89 de 2010, se realizó la distribución de los Grupos Internos de Trabajo formalizada a través de la Resolución Interna 094 de 2013, modificada por la Resolución Interna 134 de 2015, logrando con esto una redistribución de las funciones

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 7 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

de la entidad para que las mismas fueran ejecutadas de manera más eficiente, buscando el mejoramiento continuo. (Gráfico 2).

Con el propósito de fortalecer la estructura organizacional, en línea con las recomendaciones de la OCDE, se iniciaron ejercicios que permitan llegar a la identificación de una arquitectura Organizacional, que permita afrontar los nuevos retos que tenga la CRC. Para lo anterior, se elaboró la siguiente mandala y propuesta de estructura:



**Gráfico 5. Mandala de la CRC**



**Gráfico 6. Primer acercamiento - Propuesta de Arquitectura Organizacional**

Al momento de cierre de este informe está en proceso la revisión y ajuste de la propuesta de estructura de la entidad, sobre la cual se tiene previsto incluya una modificación a los procedimientos y actuar de la entidad y que está fundamentada en privilegiar la gestión del conocimiento interna y externamente, lo cual implicará cambios significativos en las actividades y requerirá un proceso de implementación que tomará gran parte del año 2016.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 8 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

### Plan Estratégico

Durante el año 2015 se planteó la necesidad de modificar a profundidad el ejercicio de planeación estratégica realizado de manera anual en la Entidad, en este sentido, se previó que durante el año 2015 y el primer semestre del año 2016 se realizaría una revisión integral de todos los aspectos que componen la estructura estratégica de la CRC.

Con este fin, en el Ejercicio de Planeación Estratégica realizado en el año 2015, se formuló y adoptó el propósito superior de la Entidad al año 2025, se realizó una revisión a la misión y visión, alineándolos con este propósito superior y se realizaron ajustes al Mapa Estratégico de tal manera que reflejara el nuevo entorno en el cual la CRC debe operar en los siguientes años.

### Propósito Superior

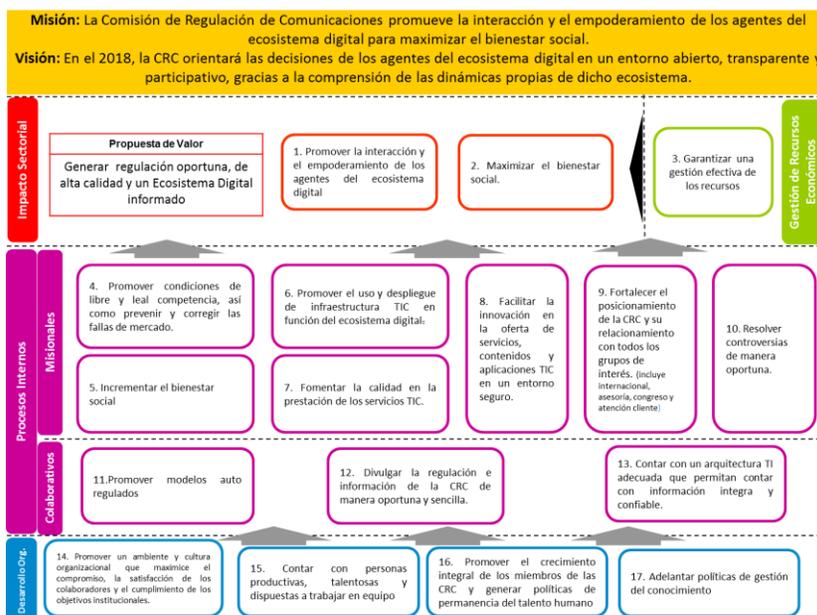
Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social.

### Misión

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

### Visión

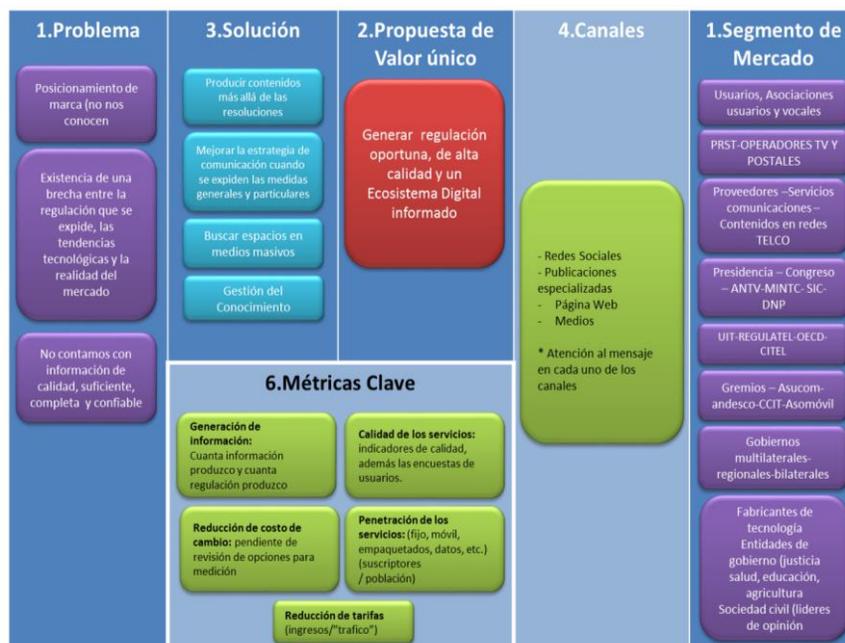
La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.



**Gráfico 7. Mapa Estratégico de la CRC - 2016**

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 9 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2

Igualmente, se elaboró para la CRC el Lienzo estratégico con la metodología Lean Canvas para la vigencia 2015 – 2018, así.



**Gráfico 8. Lean Canvas de la CRC**

### ***Clima y cultura Organizacional***

La entidad desde el 2013 ha venido utilizando la metodología del “Great Place to Work”, para la medición de clima y cultura, y a raíz de sus resultados ha establecido planes de fortalecimiento para cada una de las vigencias. De acuerdo con la escala de calificación de esta metodología, se esperaba para el 2015 tener una calificación de 69,5, obteniendo como resultado 74.8 puntos, resultado reconocido por la firma evaluadora, dado que se superó la meta por 5,3 puntos. En el informe se recomienda a la CRC, dar continuidad de las iniciativas adoptadas, cuyas bondades están fuera de discusión, así como continuar evaluando el trabajo en equipo y cómo éste se está fomentando en la organización, lo que permitirá continuar mejorando el hecho de que todos los integrantes de la organización compartan una visión, la interioricen y pongan lo mejor de si mismos para lograrla.

Valoraciones	Valoración Precedente	Objetivo Planteado	Valoración Actual
Excelente	0	0	0
Muy alta	0	0	0
Alta	0	1	7
Media (+)	9	16	13
Media (-)	16	8	5

Baja	0	0	0
Muy baja	0	0	0
Crítica	0	0	0
<b>Índice del Ambiente Laboral</b>	<b>65</b>	<b>69.5</b>	<b>74.8</b>
<b>Brecha frente a la excelencia</b>	<b>29.4</b>	<b>24.9</b>	<b>19.5</b>
<b>Valoración del ambiente laboral</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Muy Satisfactorio</b>

**Tabla 1. Resultados medición Clima y Cultura 2015**

Igualmente, en la medición de "Riesgo Psicosocial" correspondiente al 2015, a diferencia de la anterior medición, se redujeron significativamente los niveles de riesgo evaluados:

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

**Tabla 2. Escala de valoración Riesgo Psicosocial**

**2013**

CONSTRUCTO	Dimensiones	TOTALES
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del Trabajo	<b>34,3</b>
	Relaciones familiares	<b>0,2</b>
	Comunicación y relaciones interpersonales	<b>21,2</b>
	Situación económica del grupo familiar	<b>0,1</b>
	Características de la vivienda y su entorno	<b>2,5</b>
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	<b>26,4</b>
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	<b>1,1</b>
	<b>Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral</b>	<b>69,2</b>

**Tabla 3. Resultados Riesgo Psicosocial 2013**

**2015**

CONSTRUCTO	Dimensiones	TOTALES
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del Trabajo	<b>19,6</b>
	Relaciones familiares	<b>0,1</b>
	Comunicación y relaciones interpersonales	<b>9,6</b>
	Situación económica del grupo familiar	<b>0,1</b>
	Características de la vivienda y su entorno	<b>1,8</b>
	Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo	<b>16,6</b>

	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,8
	<b>Puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral</b>	<b>39,1</b>

**Tabla 4. Resultados Riesgo Psicosocial 2015**

Estos resultados indican que los planes de fortalecimiento implementados durante la vigencia 2015, han generado niveles de satisfacción importantes en los colaboradores de la CRC.

### **Relacionamiento**

Para la CRC los clientes son su razón de ser, son el principio y fin del servicio, por ello en la medida que se entiendan los intereses y recursos de los actores, en torno a su misión, es más fácil planear un futuro deseable. Para lograrlo se debe tener pleno conocimiento de ellos y esto se logra mediante la indagación y búsqueda de información, lo que se denomina caracterización de los usuarios o clientes.

Por esto, durante 2015, la CRC diseñó un manual para caracterización de sus Grupos de Interés, lo que permite conocer las particularidades, comprender sus necesidades actuales y futuras para que la entidad enfle sus esfuerzos en cubrir dichas necesidades, analizar su viabilidad e interiorizarlas en el plan estratégico, para establecer las mejores prácticas que permitan aumentar la efectividad y así producir resultados que satisfagan los intereses de dichos grupos.

### **3.3. Sistema de Gestión de Calidad**

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desde el año 2003 se encuentra certificada por ICONTEC bajo la norma NTC ISO 9001 y desde el 2008 bajo la norma NTCG 1000. La Entidad ha venido en el proceso de mejoramiento continuo, manteniendo año tras año la certificación. En el año 2015, el ICONTEC luego de verificar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas antes mencionadas, otorgó el mantenimiento de la certificación a la CRC, como resultado del cumplimiento de los requisitos en materia de estándares de calidad.



GP 049-1



SC-1390-1

**Gráfico 9. Certificaciones de calidad de la CRC**

### **3.4. Política Cero Papel**

De acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Entidad formuló el Plan de Eficiencia Administrativa. El objetivo de esta política fue reducir a 2014, en al menos 30% el consumo de papel en la Entidad, con respecto a una línea base definida por el consumo de papel del año 2011. La cual

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 12 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

fue cumplida a diciembre de 2013, con una reducción del 37% y la meta se ha venido manteniendo en la vigencia 2015, alineándose con la Directiva 06 de 2014 de Austeridad en el Gasto, siendo ya parte de la cultura organizacional de la Entidad.

### 3.5. Implementación del Piloto de Teletrabajo

La CRC, mediante Resolución 130 del 30 de abril de 2015, definió el plan de acción piloto para implementar el teletrabajo en la Comisión de Regulación de Comunicaciones. En este piloto participó el 10% de la planta de personal, tanto del nivel misional como administrativo. De acuerdo con los resultados del piloto, en 2016 se ampliará la base de teletrabajadores de la CRC en un 10% adicional.

## 4. Actividad Regulatoria

### *Regulación de Infraestructura*

**Nombre del proyecto:** Calidad en la prestación de servicios de TV

**Fecha de inicio:** 04/03/2013

**Objetivo:** Analizar y definir para el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, los parámetros de calidad requeridos para cada una de las partes que conforman la arquitectura de una red de televisión, los cuales permitan establecer en caso pertinente y a nivel regulatorio indicadores de calidad aplicables a dicho servicio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto Administrativo:** Resolución 4735 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones". A través de esta medida, se incorporan obligaciones de medición y reporte de calidad de servicios para operadores de servicios de televisión abierta digital, por suscripción y comunitaria sin ánimo de lucro, las cuales entrarán en vigencia a partir del año 2016.

**Nombre del proyecto:** Garantía de recepción de TV abierta radiodifundida

**Fecha de inicio:** 18/08/2014

**Objetivo:** Estudiar y analizar la normatividad vigente en relación con la "Garantía de recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal", a fin de establecer un marco regulatorio completo que permita contribuir a su adecuado cumplimiento y, de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas desde escenarios técnicos, jurídicos y económicos con el fin de regular las condiciones de operación y explotación del de dicho servicio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Documentación:** Estudio con elementos de referencia en materia de negociaciones comerciales respecto de la recepción y retransmisión de las señales abiertas radiodifundidas. Sobre el particular, el Comité de Comisionados en febrero de 2015 consideró que los hallazgos obtenidos se revisen de manera conjunta junto con los relativos al análisis de Mercados Relevantes Audiovisuales. En tal sentido, los hallazgos conjuntos surtirán su respectivo trámite en el marco de esta última iniciativa.

**Nombre del proyecto:** Compartición de infraestructura activa para TDT

**Fecha de inicio:** 18 de febrero de 2013

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 13 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Objetivo:** Establecer las condiciones de acceso y uso de las redes de los operadores de televisión radiodifundida en Colombia para la prestación de sus servicios, estableciendo criterios generales para compartición de infraestructura activa requeridos para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.

**Estado actual del proyecto:** En revisión interna para decisión.

A partir de los estudios adelantados, se presentó al sector en mayo de 2014 una propuesta de regulación de los aspectos relativos a las condiciones y requisitos para los gestores del múltiplex digital respecto de los aspectos técnicos y las facultades regulatorias de la Comisión, con el fin de contribuir al uso eficiente del escaso espectro radioeléctrico disponible actualmente para la TDT.

Tomando como base los comentarios recibidos y los estudios sobre compartición de infraestructura discutidos con el sector durante 2015, se continuará analizando en conjunto con las otras entidades involucradas en el proceso de gestión de la televisión en el país las condiciones más apropiadas a ser incorporadas en esta materia, con miras a adoptar decisiones sobre esta materia durante la vigencia 2016.

**Nombre del proyecto: Condiciones de acceso a las redes de fibra óptica**

**Fecha de inicio:** 09/09/2013

**Objetivo:** Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso, uso e interconexión a las redes de fibra óptica desplegadas a lo largo del territorio nacional que conectan los municipios, y en caso de identificar eventuales restricciones, generar las medidas regulatorias que se estimen necesarias.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto administrativo:** Resolución CRC 4776 de 2015, "Por la cual se definen condiciones para publicidad de las ofertas en el mercado portador". Dentro de dicho acto se incorporan reportes de información y obligaciones de publicidad orientadas a conocer con mayor detalle las capacidades disponibles y utilizadas por los prestadores del servicio portador, así como la cobertura de sus servicios.

**Nombre del proyecto: Estudio sobre interconexión de los proveedores de redes y servicios de internet –IXP**

**Fecha de inicio:** 09/09/2013

**Objetivo:** Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico -IXP- nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir relacionadas con la calidad del servicio que prestan y la necesidad potencial de establecer regulación sobre el particular.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Durante 2013 y 2014 se realizó una revisión de experiencias internacionales en países donde se han implementado IXP para la promoción de contenidos locales y disminución de costos de Internet. Dicho ejercicio estuvo acompañado de reuniones con principales proveedores de contenidos para conocer desde la oferta el impacto que podría tener la promoción de nuevos IXP, así como de un proceso de identificación de la cadena de valor del servicio de acceso a Internet, y de estimaciones preliminares de los costos de tránsito y transporte de Internet en el país.

De manera complementaria, en marzo de 2015 se adelantó un foro internacional en el que se observaron experiencias relevantes de otros países, que han contribuido al entendimiento de la problemática y de la utilidad de este tipo de infraestructuras, y que servirán de insumos para la estructuración de un

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 14 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

documento de estudio a ser publicado en el primer semestre de 2016, y que servirá como base para la realización de mesas de trabajo de discusión durante ese período.

**Nombre del proyecto: Revisión de esquemas de medición de condiciones de calidad de servicios móviles.**

**Fecha de inicio:** 17/03/2014

**Objetivo:** Revisar las condiciones metodológicas de cálculo y medición de los indicadores de calidad de servicios móviles vigentes en el régimen de calidad contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011, para identificar la necesidad de su modificación y la pertinencia y viabilidad de incorporar condiciones complementarias sobre el particular.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

**Acto Administrativo:** Resolución 4734 de 2015 "Por la cual se modifican las Resoluciones CRC 3067 y 3496 de 2011 y se dictan otras disposiciones", la cual fue resultado de un proceso de discusión detallado con los operadores de servicios móviles. En esta norma se establece, entre otros aspectos, la obligatoriedad para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de efectuar mediciones detalladas y reportes de los parámetros de calidad de servicios móviles en 96 municipios, en comparación con los 62 municipios que previamente venían siendo objeto de medición detallada por parte de dichos agentes.

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

**Fecha de inicio:** 11/03/2014

**Objetivo:** Actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas identificadas respecto de los mismos, analizando nuevos modelos de medición de calidad basada en la experiencia del usuario e incorporando las medidas regulatorias pertinentes.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

En 2014 se suscribió con la empresa ITECO Ltda. una contratación orientada a disponer de elementos técnicos de referencia que sirvieran de soporte para la revisión integral del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones. A partir de los resultados obtenidos de dicho ejercicio y de los análisis iniciales adelantados por la Comisión en el primer semestre de 2015, se observó necesario profundizar en lo relativo a la realización de mediciones desde la perspectiva del usuario, para lo cual se desarrolló un contrato con la Unión Temporal CASE & QyC Ingeniería, a efectos de realizar una prueba piloto que sirviera como referencia para conocer de primera mano la experiencia del usuario en distintas ciudades, y a partir de ello evaluar la inclusión de nuevas medidas en la regulación. Sobre esta base, y de acuerdo con la Agenda Regulatoria 2016-2017, se prevé adelantar la discusión sectorial y adoptar una decisión regulatoria sobre esta materia en el primer semestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones - RITEL-**

**Fecha de inicio:** 12/05/2014

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

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 15 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Estado actual del proyecto:** Suspendido.

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

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

Finalmente, cabe anotar que dada la coyuntura económica mundial que ha tenido impacto en el país desde el segundo semestre de 2015, se suspendieron los efectos de la Resolución CRC 4262 de 2013, en la medida que se observó que la economía colombiana atraviesa un período de ajuste macroeconómico debido al bajo crecimiento en la demanda externa internacional y a la caída en el precio del petróleo. En tal sentido, mediante Resolución CRC 4786 de 2015, se determinó que el RITEL volverá a entrar en vigencia a partir del 8 de septiembre de 2017.

**Nombre del proyecto:** **Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes tic y redes de televisión**

**Fecha de inicio:** 27/01/2014

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

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Para adelantar este proyecto, se dispuso en 2014 de una consultoría con la Unión Temporal Axion-Telbroad, en el marco de la cual se realizó benchmarking internacional y se estructuraron propuestas de aspectos regulatorios en materia de compartición de infraestructura de: (i) televisión abierta radiodifundida y (ii) otros servicios de telecomunicaciones. Los resultados de esta consultoría, divididos en los dos componentes antes citados, fueron publicados para comentarios sectoriales en diciembre 2014 y enero de 2015 respectivamente.

En lo relativo a televisión abierta radiodifundida, se encontró que de manera general la regulación vigente en esta materia y contenida en el Acuerdo CNTV 005 de 2010, al establecer actualmente instalaciones esenciales y aspectos generales para el acceso a las mismas, dispone de elementos mínimos de referencia para proceder a la asignación de nuevas habilitaciones para la prestación de dicho servicio. En esta medida, las disposiciones que fueron propuestas por la CRC se enfocaron en

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 16 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

precisar las condiciones ya existentes en esta materia, las cuales fueron incorporadas en una primera propuesta regulatoria que fue sometida a discusión sectorial en marzo de 2015.

Posteriormente, en junio del mismo año, se publicó para conocimiento de los agentes interesados un documento descriptivo de la metodología de costos planteada en la citada propuesta regulatoria, y a partir de los comentarios recibidos a dichos documentos, se estructuró una nueva propuesta que fue puesta en consideración del sector en septiembre de 2015. De acuerdo con la Agenda Regulatoria 2015-2016, para la fase de Televisión fue publicada una segunda propuesta regulatoria en el III trimestre de 2015, y se adoptó una primera decisión sobre este particular, la cual quedó consignada en la Resolución CRC 4841, "Por la cual se complementan y modifican las condiciones generales para la provisión de infraestructura de las redes de televisión abierta radiodifundida", que fue publicada en el Diario Oficial No. 49.741 del 30 de diciembre de 2015.

Finalmente, respecto del componente relativo a infraestructura de otros servicios de telecomunicaciones, en enero de 2015 fue publicado un documento técnico acompañado de un cuestionario de consulta, cuyos comentarios fueron revisados en profundidad con miras a adelantar la respectiva discusión sectorial sobre esta materia durante el segundo trimestre de 2016, y en caso pertinente, adoptar las decisiones a las que haya lugar en el tercer trimestre del mismo año.

**Nombre del proyecto: Implementación condiciones para recursos de identificación**

**Fecha de inicio:** 06/04/2015

**Objetivo:** Consolidar un régimen integral de administración de recursos de identificación, que tenga en cuenta, por una parte, los nuevos desarrollos tecnológicos en el actual entorno de convergencia, y de otro lado, las características técnicas específicas, la naturaleza y la estructura de cada recurso, a fin de atender las necesidades futuras del sector en esta materia.

**Estado actual del proyecto:** En Ejecución.

A partir de los insumos obtenidos durante los años 2013 y 2014, los cuales fueron plasmados en el documento interno denominado *estudio en materia de condiciones regulatorias aplicables a recursos de identificación*, se adelantaron análisis internos y se planteó la realización de una consulta sectorial, la cual será puesta en consideración del sector en el primer trimestre de 2016, con miras a disponer de insumos para la estructuración de una propuesta regulatoria sobre dicha materia.

**Nombre del proyecto: Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones (incluye Internet de las Cosas)**

**Fecha de inicio:** 18/05/2015

**Objetivo:** Adelantar un estudio que permita entender los modelos de negocio, actores involucrados y flujos de valor asociados a la provisión de contenidos y aplicaciones a nivel internacional y en Colombia, y la manera como se hace uso de la infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los diferentes agentes, así como también el potencial efecto que el Internet de las Cosas (IoT) puede generar en la provisión de contenidos y aplicaciones y, de ser necesario, promover una actualización del marco regulatorio aplicable. Lo anterior a fin de promover nuevos modelos de negocio en el mercado, con especial énfasis en lo relativo a la adopción del Internet de las Cosas (IoT) en el país.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Para el desarrollo de esta iniciativa, se adelantó la contratación con la Unión Temporal Arthur D. Little – Telbroad, cuyo trabajo se llevará a cabo entre noviembre de 2015 y junio de 2016. Los resultados de

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 17 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

dicho proceso permitirán evidenciar recomendaciones y medidas regulatorias a adoptar, las cuales serán puestas en consideración de los agentes interesados en el segundo semestre de 2016.

### **Regulación de Mercados**

#### **Nombre del proyecto: Seguimiento R4001 - R4050**

**Fecha de inicio:** 04/03/2013

**Objetivo:** Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada por la Resolución CRC 4050 de 2012, y medición de impacto tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado relevante minorista móvil. A partir del desarrollo de la metodología de medición de impacto que permita estimar el efecto sobre los usuarios y el mercado; así como el desarrollo de herramientas cuantitativas que permitan la construcción de alertas tempranas con el objeto de generar parámetros para levantar, modificar o mantener las medidas regulatorias impuestas.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. Se realizaron los análisis para determinar los efectos de las disposiciones establecidas en las Resoluciones 4001 y 4050 a partir de tres modelos cuantitativos. Se encontró que las medidas tuvieron un impacto positivo para el usuario.

#### **Nombre del proyecto: Actuación particular UNE**

**Fecha de inicio:** 23/01/2012

**Objetivo:** Determinar si existe (o no) una estructura competitiva de bloqueo a la entrada, derivada del control privilegiado que detenta UNE sobre la infraestructura de soporte y que mediante la figura de empaquetamiento de servicios genera ofertas comerciales no contestables por parte de otros actores (competidores).

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. Mediante Resolución CRC 3527 del 1º de febrero de 2012, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) dio inicio a una actuación administrativa de carácter particular y concreto respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (en adelante UNE) donde se indicó que el objeto de la misma sería determinar, desde la perspectiva de la regulación ex ante, la situación específica de competencia en los mercados minoristas de datos (acceso a Internet de Banda Ancha) con alcance municipal, en los segmentos residencial y corporativo de diez (10) municipios del Valle de Aburrá (Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Caldas), en los que dicho proveedor ofrece este servicio y la presencia de posibles comportamientos de rivalidad individual asociados con prácticas como precios predatorios, estrechamiento de márgenes o subsidios cruzados entre servicios y, en caso de identificar problemas de competencia, adoptar las respectivas medidas regulatorias diferenciales frente a tal proveedor para corregirlos.

A raíz de los análisis realizados por la CRC, se pudo identificar que el mercado de internet fijo en el Valle de Aburrá presenta un alto crecimiento y una dinámica positiva desde la demanda, se presentan opciones de ganar participación de mercado para competidores de UNE, no se identificaron prácticas anti competitivas o en contravía del bienestar de los usuarios y por lo tanto, no se encontró evidencia suficiente que permita concluir que hay problemas asociados a la hipótesis de rivalidad individual. Por los anteriores motivos se recomendó cerrar la actuación administrativa.

**Acto Administrativo:** Se expidió la Resolución 4797 de 2015 "Por medio de la cual se decide sobre la actuación administrativa de carácter particular y concreto contenida en el Expediente N° 2000-1-4, respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., iniciada mediante Resolución 3527 de 2012."

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 18 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Nombre del proyecto: Análisis de ofertas empaquetadas**

**Fecha de inicio:** 10/02/2012

**Objetivo:** Realizar un análisis de las prácticas de (i) empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y (ii) la eventual aplicación de subsidios cruzados por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones sobre la base de asimetrías en las cargas fiscales entre servicios (por ejemplo, voz y datos frente a televisión por suscripción). Así, con fundamento en los análisis desarrollados, se busca determinar eventuales fallas de mercado derivadas de la aplicación de dichas prácticas, así como adoptar las posibles medidas regulatorias a que haya lugar.

**Estado actual del proyecto:** En razón al cambio de modelo de negocios en la industria, se adelantaron los análisis en los que se describe las ofertas empaquetadas en el país, las tarifas de los diferentes operadores por estrato y geográficamente. Se realizó el análisis comparativo de servicios a nivel individual y empaquetado, y adicionalmente se aplicaron metodologías empleadas a nivel internacional para la definición de mercados relevantes empaquetados.

El empaquetamiento es una práctica que permite obtener beneficios tanto a los consumidores como a los proveedores, y no siempre conlleva comportamientos anticompetitivos. En particular, el consumidor puede ver incrementado su bienestar ante la presencia de ofertas empaquetadas, o, por el contrario, experimentar un detrimento de su bienestar si esa oferta se produce en el marco de prácticas anticompetitivas.

Los cálculos de las elasticidades propias del precio de los planes empaquetados de dúo play y triple play arrojaron que los mercados de tales planes empaquetados son altamente inelásticos, es decir, los usuarios son muy insensibles a cambios en los precios de los mismos.

Tanto el mercado de voz fija local y de internet de banda ancha fija son mercados relevantes lo que permite generar regulación *ex ante* en caso de percibirse conductas anticompetitivas que tiendan a afectar a los usuarios de los mismos.

Los resultados del estudio permiten concluir que se deben declarar como mercados relevantes a cuatro (4) diferentes planes de empaquetamiento (*Mercado de empaquetamiento dúo play 1 (Telefonía fija más Internet de Banda Ancha)*, *Mercado de empaquetamiento dúo play 2 (Televisión por Suscripción más Internet de Banda de Ancha)*, *Mercado de empaquetamiento dúo play 3 (Televisión por Suscripción más Telefonía Fija)* y *Mercado de empaquetamiento triple play (Televisión por Suscripción + Internet de Banda Ancha + Telefonía Fija)* con ámbito geográfico local, adicionándose a la lista de mercados relevantes del Anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009.

Aun cuando en función de la información disponible no es posible afirmar si algunos mercados se deben declarar como susceptibles de regulación *ex ante*, sí se estima pertinente actualizar y adicionar las normas que en materia de protección al usuario existen relacionadas con el empaquetamiento de servicios con el propósito de permitir a los consumidores tener una información más precisa y transparente y así puedan comparar adecuadamente las ofertas de los distintos operadores. Adicionalmente, se considera pertinente realizar un monitoreo detallado sobre los municipios identificados con problemas de estructura al cabo de los análisis realizados.

Se observan altos grados de concentración de mercado en términos generales en el país. Sin embargo, teniendo en cuenta que la prestación de servicios empaquetados aún está en fase de crecimiento acelerado, no se puede hablar de una consolidación de las participaciones de mercado de los distintos operadores.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 19 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

La oferta de servicios empaquetados dúo play y triple play presenta descuentos muy significativos (entre el 20 y 40%) para los usuarios, con variabilidad entre diferentes estratos socioeconómicos, que depende principalmente de la estrategia comercial de cada uno de los proveedores.

Estos descuentos son la principal razón de los usuarios para adquirir servicios de manera empaquetada. En este sentido, el importante nivel de descuento observado es un indicador clave de la intensidad competitiva en la comercialización de paquetes.

La discriminación de precios y descuentos por empaquetamiento según el estrato es una práctica habitual, en gran medida heredada del antiguo régimen de servicios públicos domiciliarios. El hecho de ofrecer descuentos por empaquetamiento diferentes según el estrato, indica una estrategia de discriminación de precios de tercer grado.

Si bien no se observa una dinámica fuerte a nivel de reducción de precios, la competencia se puede estar dando a nivel de características de los productos, tal y como se ha evidenciado en las prestaciones del servicio de acceso a Internet de Banda Ancha. En todo caso, con el ánimo de verificar esta hipótesis, en el transcurso del año 2016 se realizará un monitoreo de la oferta comercial de los operadores, tomando en cuenta las características de los planes, y los patrones de consumo de los usuarios, para verificar si los mercados se están desarrollando adecuadamente.

Con base en lo anterior, la Comisión publicó proyecto de resolución y documento soporte en diciembre de 2015 para tomar decisión en el primer trimestre de 2016.

**Acto Administrativo:** Proyecto de resolución en publicación para discusión con el sector.

**Nombre del proyecto: Mercados relevantes audiovisuales**

**Fecha de inicio:** 28/05/2012

**Objetivo:** Clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución de las consultorías adelantadas por Cullen International y BlueNote se realizó una primera clasificación y definición de mercados audiovisuales, y se propusieron algunas medidas regulatorias. Sin embargo, a partir del análisis desarrollado internamente por el equipo de trabajo, y a partir de la determinación de la cadena de valor, se definió una nueva definición de mercados audiovisuales.

A partir de lo anterior, en febrero de 2015 la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el documento "Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente" en el que la CRC determinó que aun a pesar de la evolución tecnológica del sector y las nuevas características de la industria no se hace necesaria una reclasificación de los servicios audiovisuales. Adicionalmente, la Comisión definió los mercados relevantes minoristas de canales básicos y de canales Premium, los mercados mayoristas de canales básicos y canales Premium, se definió de manera hipotética y teórica el mercado mayorista de retransmisión y se indicó que la televisión abierta terrestre forma un mercado independiente de los distribuidores tradicionales de contenido multicanal.

Como líneas de acción, la Comisión identificó la necesidad de empezar a evaluar la experiencia del consumidor en torno al uso de servicios OTT, las restricciones competitivas que sobre los canales Premium de deportes ejercen los eventos deportivos que se encuentran tanto en los paquetes básicos como en la señal abierta de televisión. También se analizará la situación competitiva de los operadores de TV comunitaria y la presión que los mismos ejercen sobre el mercado de paquetes básicos de televisión.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 20 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Acto Administrativo:** La Agenda Regulatoria 2016 prevé la publicación de este nuevo estudio y decisión en el primer y segundo trimestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Cláusulas de permanencia Mínima Fase 2**

**Fecha de inicio:** 17/03/2014

**Objetivo:** Revisión de las condiciones bajo las cuales en la actualidad los proveedores de servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo están haciendo uso de la cláusula de permanencia mínima en los contratos para la provisión de estos servicios, con el fin de determinar el impacto (positivo o negativo) de la aplicación de estas en el grado de competencia de los mercados analizados y en el bienestar de los usuarios de estos servicios y, de ser necesario, implementar las medidas regulatorias a que haya lugar, de acuerdo con los resultados del estudio.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución. A partir de los análisis realizados en relación con el impacto de bienestar de los usuarios por la modificación de las condiciones actuales bajo las cuáles se autoriza la implementación de cláusulas de permanencia mínima tanto para servicios de telefonía fija e internet, como para los servicios de televisión por suscripción, se ha estimado pertinente realizar solicitudes de información adicionales a los operadores que permitan caracterizar de mejor manera la tipología de estas cláusulas e incorporarlo en el análisis, enriqueciendo así mismo el análisis de las decisiones de consumo de los usuarios.

Es importante tener en cuenta que las respuestas de algunos operadores a los primeros requerimientos de información realizados por la CRC fueron insuficientes para caracterizar de manera integral la tipología de causales utilizadas para establecer cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos, y la necesidad de realizar requerimientos adicionales ha impactado la duración del proyecto.

El proyecto de resolución y documento soporte se publican para discusión con el sector y se espera tomar una decisión el primer trimestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Revisión Mercados relevantes**

**Fecha de inicio:** 03/03/2014

**Objetivo:** Revisión de la regulación que estableció los criterios y condiciones para la definición de mercados relevantes, con el fin de identificar las limitaciones de dicha regulación e implementar medidas para adaptarlas a las características particulares que tienen los mercados de comunicaciones actuales, así como los avances en técnicas para definir mercados relevantes.

**Estado actual del proyecto:** A partir de las investigaciones realizadas de manera preliminar se ha identificado la necesidad de profundizar los análisis y proceder a evaluar la capacidad del marco regulatorio vigente para analizar las problemáticas nuevas que se anticipan en la industria.

Actualmente, se están realizando los respectivos análisis y estudios técnicos a publicar para comentarios del sector, en el primer trimestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Mercado de datos y acceso a Internet**

**Fecha de inicio:** 02/06/2014

**Objetivo:** Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a internet en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica. Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet móvil por suscripción, Internet móvil por demanda, Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de intervención regulatoria.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 21 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Estado actual del proyecto:** En ejecución. En desarrollo del proyecto "Revisión mercado de datos/acceso a Internet" se ha identificado la necesidad de revisar los formatos de información asociados a los servicios móviles, principalmente el Formato 6 de la Resolución CRC 3496 de 2011, para contar con información de mejor calidad, y complementar información faltante recolectada por la Comisión a través del formato 39. En virtud de lo anterior, ha sido necesario modificar los plazos del proyecto para poder incorporar la nueva información que sea recolectada, proveniente de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que operan en dicho mercado.

Adicionalmente, a partir de un análisis preliminar de las características de los servicios de acceso a Internet fijo y móvil, se han identificado diferencias intrínsecas entre cada uno de ellos que hace que no sea posible en la actualidad considerar que dichos servicios puedan ser parte de un mismo mercado. Por lo tanto, y atendiendo los diferentes plazos solicitados por los operadores para dar respuesta a los requerimientos de información de cada servicio, la Comisión consideró pertinente separar el contenido de estos proyectos regulatorios en dos proyectos independientes, uno de acceso a Internet fijo y otro en el que se analice de manera integral la prestación de servicios móviles, el primero a ser desarrollado durante el año 2015 y primer trimestre de 2016, y el segundo durante el año 2016, para lo cual ha sido incluido en la Agenda Regulatoria 2016.

**Nombre del proyecto: Revisión mercado portador**

**Fecha de inicio:** 06/04/2015

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

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

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

En la actualidad se ha contratado, a través de concurso de méritos, a Telbroad, para realizar un estudio del estado del mercado portador nacional, entendido este como el transporte de datos entre o para operadores de telecomunicaciones, desde el punto de vista local, regional e internacional. Dependiendo de las conclusiones del estudio y de la experiencia internacional deberá presentarse una propuesta para que vía regulación se mejoren las condiciones de competencia.

En relación con este mercado, en modo complementario en relación con medidas de transparencia, se indica que la Comisión expidió la Resolución CRC 4776 de 2015<sup>2</sup> en la cual se definen las condiciones de publicidad para las ofertas de mercado portador. Se espera publicar la propuesta regulatoria el segundo trimestre de 2016 y tomar las decisiones a las que haya lugar durante el tercer trimestre del mismo año.

<sup>2</sup> <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/an-lisis-de-competencia-del-servicio-portador-con-rea-de-cubrimiento-nacional>

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 22 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Nombre del proyecto: Modelo equilibrio general Fase II**

**Fecha de inicio:** 04/11/2013

**Objetivo:** Complementar y ampliar el desarrollo del Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico desarrollado en el año 2013 por la Comisión, mediante un mayor nivel de desagregación del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por intermedio de la inclusión de aspectos de la cadena de valor del sector, *v. gr.* giros postales, mensajería expresa y especializada, detalle de servicios de programas de televisión, mercados mayoristas (cargos de acceso), mercado mayorista portador, banca móvil, entre otros. Así mismo, realizar simulaciones adicionales de escenarios de política que sean requeridos por la Comisión, con el propósito que el Modelo permita analizar *ex ante* (i) la interacción, el impacto y la dinámica entre los diferentes mercados del sector de TIC, (ii) la interacción, el impacto y la dinámica de otros mercados de la economía (crediticio, cambiario, laboral, etc.) sobre el sector de TIC, así como la interacción, el impacto y la dinámica que éste puede tener sobre el resto de la economía.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. Se desagregaron los sectores TIC y se ajustó nuevamente el modelo. Se simularon diferentes escenarios de política.

**Nombre del proyecto: Monitoreo general mercados 2015**

**Fecha de inicio:** 03/02/2014

**Objetivo:** Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analizar dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes mercados en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.

**Estado actual del proyecto:** Actividad continua. Se ha adelantado la depuración de la información para el periodo 2012-2014, así como el cálculo de los indicadores de concentración y otras tendencias generales para la mayoría de los mercados. Se está trabajando en la sistematización de la información para contar con una herramienta al interior de la CRC que resulte de fácil consulta.

**Nombre del proyecto: Monitoreo cláusulas de permanencia 2015**

**Fecha de inicio:** 02/06/2014

**Objetivo:** En marzo de 2014 la CRC expidió la Resolución 4444 de 2014 "Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones". Con el propósito de hacer seguimiento a los impactos de la medida regulatoria, la Comisión inició un monitoreo de información de mercado.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado. La CRC publicó dos informes de seguimiento y monitoreo de los impactos de la Resolución CRC 4444 de 2014, el primero publicado en junio y el segundo publicado en diciembre de 2015.

En los dos estudios se pudo observar una reorganización de la oferta del mercado, en donde las grandes superficies ganaron una importante participación de mercado, se incrementaron las portaciones móviles y en particular se incrementó la tasa de desafiliación de usuarios a sus redes, todo lo cual indica un incremento en la fluidez del mercado.

En resumen, la eliminación de las cláusulas de permanencia permitió mayor transparencia en los precios que facilitó la llegada de nuevos actores al mercado móvil generando más competencia, las compañías del sector buscan retener y atraer nuevos clientes mediante el servicio, con una gran variedad de estrategias comerciales, promociones que al final benefician a los usuarios.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 23 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

### **Regulación de Protección a Usuarios**

**Nombre del proyecto:** Revisión de las condiciones de acceso al servicio de larga distancia.

**Fecha de inicio:** 3 de febrero de 2014

**Objetivo:** Revisar las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia, nacional e internacional, con el fin de asegurar que los usuarios, en especial los del servicio de telefonía móvil en modalidad prepago, puedan elegir al proveedor del servicio de larga distancia, así como también garantizar que los proveedores cuenten con las mismas condiciones de marcación para el acceso a sus servicios.

**Estado actual del proyecto:** Con base en los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria publicada a finales de 2014, y en información solicitada a los operadores en el año 2015, se están realizando análisis adicionales con el fin de establecer el impacto en el mercado de las medidas propuestas, y el beneficio real en los usuarios, con el fin de determinar la pertinencia de expedir medidas regulatorias.

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

**Fecha de inicio:** 17/03/2014

**Objetivo:** Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

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

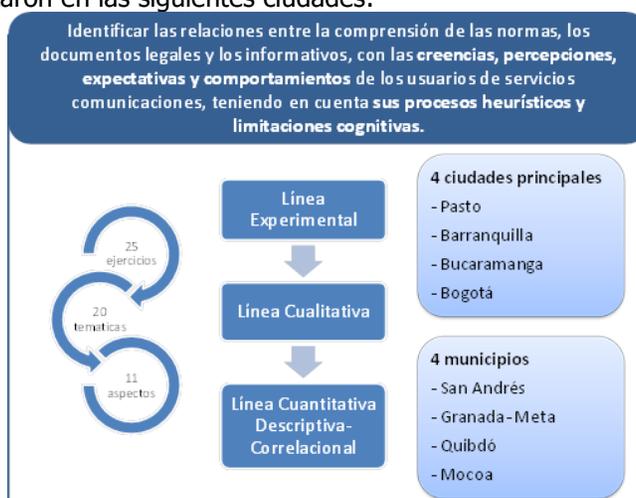
En ese contexto se adelantaron 25 ejercicios de psicología del consumidor y economía experimental sobre 20 temáticas diferentes propias del ejercicio de los derechos de los usuarios, los estudios se efectuaron en 8 ciudades del país para garantizar la representatividad de los mismos.

Finalmente, la CRC adelantó el análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. Estos ejercicios en conjunto permiten a la CRC evaluar desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa la aplicación de la regulación en materia de protección al usuario, identificando fortalezas en la relación proveedor – usuario pero también problemáticas en la misma, de manera que de la evaluación de los efectos de la regulación tanto el sector, como las autoridades y los operadores puedan adoptar decisiones orientadas a la mayor satisfacción en términos de experiencia de uso de los servicios de comunicaciones y del ejercicio de los derechos de los usuarios. Para tal fin se adelantaron las siguientes actividades:

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 24 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Identificar las características de los procesos de decisión de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en lo relacionado con el Régimen de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones (telecomunicaciones, televisión y postal).
- Describir las diferentes influencias que poseen los mecanismos de divulgación de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de comunicaciones, sobre sus procesos de decisión y sobre el uso de los recursos disponibles para su protección.
- Identificar relaciones específicas presentes entre los diferentes componentes informativos desarrollados para el usuario por parte de la CRC y sus procesos de decisión, evaluación e intención de uso de los diferentes recursos disponibles para la protección del consumidor.
- Diferenciar las características del proceso de decisión de los usuarios en relación con su perfil sociodemográfico y el tipo de condiciones de intercambio en las cuales se encuentre.

Los estudios se adelantaron en las siguientes ciudades:



**Gráfico 10. Estudios RPU**

De otra parte, en este proyecto se incorporó el estudio sobre Habeas Data y privacidad que fue adelantado por la CRC durante el segundo semestre de 2013.

Igualmente, durante el 2015 se adelantó con el acompañamiento de OCDE para que a través de la contribución de expertos de esta organización la revisión de las principales problemáticas que avoca la revisión del Régimen incluyendo aspectos tales como: principio de información, mecanismos de atención al usuario, control de consumo de los usuarios y empaquetamiento de servicios.

El informe de los expertos de OCDE fue emitido en noviembre de 2015 y fue objeto de revisión y discusión por parte de la CRC, en consecuencia, el mismo será revisado de manera que las recomendaciones de los expertos respondan a las necesidades del entorno colombiano. El informe en su versión final será remitido por OCDE en enero de 2016 y las referidas recomendaciones serán discutidas y aplicadas en desarrollo del proyecto regulatorio que se discutirá durante el 2016.

El proyecto de resolución y su respectivo documento soporte, se encuentran en instancia de revisión por parte del Comité de Comisionados, para que una vez se cuente con su aprobación sea publicado para comentarios del sector y se surta la respectiva etapa de discusión.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 25 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Nombre del proyecto: Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones**

**Fecha de inicio:** 24 de febrero de 2014

**Objetivo:** Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión – (CNTV), un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento que rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

**Estado actual del proyecto:** La simplificación contractual busca cambiar la relación del usuario con el proveedor, de manera que se convierta en una interacción armónica y constructiva. El proyecto contribuirá al efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios, aportando claridad y simplicidad a los contratos de prestación de servicios de comunicaciones. De esta forma los usuarios podrán leer, entender y recordar las principales obligaciones que rigen su relación contractual con los proveedores de servicios de comunicaciones.

Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011, un modelo de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento que rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

En lo que se refiere a la primera fase del proyecto, que comprende los servicios de telefonía e internet móviles, la CRC expidió la Resolución 4625 de 2014, *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*. Dicho formato de contrato y documento de condiciones generales en prepago, fueron implementados por los operadores el 1 de junio de 2015. Todos los proveedores han remitido sus modelos de contrato para el concepto de legalidad de esta Comisión. La segunda fase del proyecto de simplificación de contratos, que comprende los servicios de telefonía e internet fijo y televisión por suscripción, será publicada para comentarios del sector en el segundo semestre del 2016.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 4625 de 2014 "Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones" y Resolución CRC 4671 de 2015.

**Nombre del proyecto: Portal de Usuario**

**Fecha de inicio:** 15 de abril de 2013

**Objetivo:** Desarrollar una herramienta en la cual se encuentre la información reportada por los proveedores, en cuanto a tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios, incluidos los paquetes de servicios, así como los indicadores de calidad y protección a usuarios, trámites frecuentes ante la CRC, PQR's y normatividad; de tal forma que se contribuya a la toma de decisiones libres, transparentes y óptimas por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

**Estado actual del proyecto:** De acuerdo con la misión institucional de la CRC para promover la libre y leal competencia, y la inversión en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y proteger sus derechos, desde el año 2013 se inició la ejecución de un proyecto regulatorio

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 26 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

que tuvo como resultado la puesta a disposición del público de un portal Web a través del cual los usuarios pueden acceder a información básica sobre trámites de peticiones, quejas y recursos, homologación de terminales de usuario, derechos de los usuarios, proyectos regulatorios, calidad de los servicios y a las aplicaciones web de comparación de tarifas y de presentación de PQR ante los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. El propósito de las mencionadas herramientas es contribuir a la toma de decisiones libres y transparentes por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y propender por un adecuado ejercicio de sus derechos.

El 30 de septiembre de 2014 se hizo el lanzamiento del portal de usuarios y de la aplicación móvil que permitirá realizar el trámite de PQR y comparar tarifas de servicios de comunicaciones, constituyéndose en una herramienta fácil de manejar, y que provee servicios de utilidad, de manera clara. La facilidad de uso percibida y la confianza con el Portal Web hacen ver que este canal de atención puede convertirse en el preferido para realizar consultas y gestiones siempre que se cuente con una campaña de divulgación que lo ponga en conocimiento del público en general.

Durante la ejecución del proyecto se realizaron los desarrollos correspondientes a la aplicación móvil y al portal de usuarios, así como también de los-micro sitios del comparador de tarifas, trámites de PQR y derechos de los usuarios. El 30 de septiembre de 2014 se llevó a cabo el lanzamiento del portal<sup>3</sup> incluyendo los desarrollos antes mencionados. Así mismo, en noviembre de 2014 se adelantó un estudio de usabilidad del portal, por la Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Los resultados del mismo se describen en la sección siguiente.

Si bien el portal de usuarios y la aplicación para teléfonos móviles ya se encuentra en funcionamiento, actualmente y durante el tiempo de su operación, será objeto de continuas actualizaciones. Para ello se encontró necesario continuar realizando actividades en cuanto a: i) una revisión de los contenidos del portal; ii) la implementación de indicadores de uso y efectividad del portal para adoptar las mejoras necesarias; iii) un trabajo de divulgación y posicionamiento del portal frente a los usuarios; iv) implementar las facilidades de comparación de tarifas, una vez se encuentre disponible la información del Formato 5 de la Resolución CRC 3496 de 2011. A la fecha se ha adelantado la revisión de contenidos, y se está trabajando en el levantamiento de requerimientos para implementar los desarrollos adicionales en el portal.

En complemento de lo anterior, ha sido necesario trabajar de la mano con los desarrolladores que prestan servicios a la Entidad, para materializar las mejoras adicionales que se identifiquen como necesarias para el adecuado uso del portal.

**Nombre del proyecto: Divulgación Régimen de Protección al Usuario 2014 y 2015**

**Fecha de inicio:** 24 de marzo de 2014

**Objetivo:** Dar a conocer a la población en general los principales aspectos del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, con el ánimo de que conozcan sus derechos y puedan hacerlos efectivos.

**Estado actual del proyecto:** Teniendo en cuenta la necesidad de dar a conocer con mayor amplitud no solo las funciones de la Comisión, sino particularmente lo relativo a los derechos de los usuarios, se estructuró una estrategia de divulgación a través de la cual se propuso la utilización de nuevos medios de comunicación y un plan de trabajo para dichos efectos.

Esta estrategia, a través de la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones, fue incorporada al diseño de la estrategia de comunicación de la Entidad, la cual definió una nueva

<sup>3</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/usuario>

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 27 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

metodología para la divulgación de los temas a cargo de la CRC, la cual será aplicada una vez se publique la propuesta regulatoria que revisa el Régimen de Protección al Usuario.

De acuerdo con lo anterior a través de Foros, Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNCS), cartillas físicas y electrónicas, mesas de trabajo con autoridades y operadores, la Comisión de Regulación de Comunicaciones hace difusión del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Los foros se realizan con la colaboración de la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones. Las FNCS son una iniciativa liderada por el "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano" del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las Entidades de la Administración Pública Nacional (APN). El propósito de las distintas actividades de divulgación es dar a conocer a la población en general los principales aspectos del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, con el ánimo de que conozcan sus derechos y puedan hacerlos efectivos. Con las FNCS se busca acercar el Estado a distintas poblaciones a lo largo del territorio nacional.

De manera paralela la CRC participó en diferentes escenarios a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, como en los Congresos organizados por CONFEOCOLTICS, Foro Secretaria de HABITAT, y finalmente, también se realizó el Foro sobre Medición de Percepción de Calidad de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

**Nombre del proyecto: Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de los Servicios de Comunicaciones**

**Fecha de inicio:** 02 de septiembre de 2013

**Objetivo:** A través de encuestas telefónicas, se realiza una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad, atención a usuarios y solución de controversias, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción. Para obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios a nivel nacional, la CRC determinó que para el presente proyecto se recolectará información en las 13 ciudades más representativas en términos de población y usuarios. Adicionalmente se incluirá información de 3 ciudades objeto de revisión por parte de la Comisión: Quibdó, San Andrés y Leticia.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución por ser una actividad con ánimo de continuidad.

Durante el año 2014, se efectuaron 37.600 encuestas y para el 2015 se realizaron 76.000 encuestas, distribuidas en los cinco (5) servicios (telefonía e internet móvil, telefonía e internet fijo y televisión por suscripción). Las principales fortalezas de la medición están en su continuidad, mes a mes se están haciendo encuestas lo que disminuye los impactos coyunturales en la evaluación de la percepción de los usuarios; la representatividad de la muestra, con márgenes de error por servicio y proveedor, bastante bajos, es decir con un margen de error del 3% total y 5% por servicio y un nivel de confianza del orden del 95%; y su diversidad geográfica, en tanto la muestra es de representación nacional pero incluye muestras comparables de ciudades con condiciones de especial vulnerabilidad en razón a los niveles de pobreza de la región o por la dificultades para desplegar infraestructura.

Por otro lado, los resultados del primer año fueron socializados al sector en el Foro que sobre la materia se realizó el 31 de marzo de 2015. Igualmente, de manera permanente se adelantaron mesas de trabajo con los proveedores y se prevé que terminada la medición de 2015 ésta continúe como insumo importante para las actividades de las autoridades de intervención (CRC, MINTIC, SIC y ANTV), para el sector y para los usuarios.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 28 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Cabe destacar que esta actividad continua fue ganadora del "Reconocimiento a las buenas prácticas" por temas de protección al usuario y calidad del servicio, en el 2015.

**Nombre del proyecto: Estrategia para la adopción de mecanismos alternativos de solución de controversias en la relación proveedor – usuario de los servicios de comunicaciones.**

**Fecha de inicio:** 20 de abril de 2015

**Objetivo:** Flexibilizar los procedimientos establecidos en el régimen de Protección al Usuario de los servicios de comunicaciones, generando incentivos y procedimientos que reconozcan la posibilidad de un ejercicio automático de los derechos por parte de los usuarios basados en el principio de libre elección de los mismos.

**Estado actual del proyecto:** La construcción de una estrategia para implementar a nivel nacional el uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias - MASC para solucionar las controversias que surjan entre proveedores y usuarios obliga a poner de acuerdo a diferentes agentes con diversos intereses, tales como proveedores interesados, gremios y autoridades en representación del Estado y de los usuarios, sobre el diseño de los MASC a implementarse, los elementos de los mismos y la forma de desarrollar una prueba piloto, para basados en este experimento tomar las medidas regulatorias pertinentes para su implementación.

Es en este contexto se desarrollaron las mesas de trabajo sobre la implementación de los MASC del 25 y 26 de marzo de 2015; del 14 y 16 de abril de 2014; 21 y 27 de octubre de 2015; se definieron los diferentes elementos operativos, administrativos y jurídicos requeridos para el desarrollo del plan piloto de implementación de los MASC.

En la mesa de trabajo del 20 de noviembre de 2015 se estableció con los proveedores que son ellos quienes deben financiar la prueba piloto para la ejecución de esta estrategia, para lo cual contará con la colaboración de la Cámara de Comercio de Bogotá, y para ello tienen previsto iniciar la etapa preparatoria de la prueba piloto en el primer trimestre de 2016, que tomará cuatro (4) meses, vencido este plazo se podrá dar inicio a la prueba piloto, durante el primer semestre de 2016.

**Acto Administrativo:** No aplica

***Centro de Conocimiento de la Industria y Proyectos Especiales***

**Nombre del proyecto: Análisis de mercado de mensajería expresa**

**Fecha de inicio:** 18 de marzo de 2013

**Objetivo:** Determinar el estado actual del mercado postal, determinando la caracterización de la estructura del mercado, tráfico de objetos postales, niveles de precios, etcétera. Adicionalmente, se ha realizado la revisión del mercado postal de mensajería expresa y especializada, con el fin de determinar, entre otros aspectos, la pertinencia de ajustar las condiciones de la tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos y establecer a través del análisis del mercado si el correo masivo y la mensajería expresa hacen parte de un mismo mercado relevante y por lo tanto, amerita el establecimiento de medidas regulatorias. Finalmente, se hace necesario analizar las presuntas problemáticas en la distribución de objetos postales masivos, derivadas de prácticas ejercidas por los grandes impositores.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Durante el 2014 y 2015 se desarrolló el documento amarillo con base en la información que reportan los operadores postales así como a partir de la revisión de los contratos de los operadores postales con grandes impositores con el fin de establecer si es necesario ajustar la regulación relacionada con la

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 29 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

tarifa mínima y se avanzó en la propuesta regulatoria a partir de la información obtenida del sector en cuanto a tarifas, volúmenes, identificación del mercado relevante y se profundizó en el análisis de mercado desde el lado de la oferta y la demanda con los hallazgos producto de la etapa de investigación y con base en los lineamientos del comité de comisionados. El proyecto se encuentra a la espera de contar con información proveniente del operador oficial para fortalecer el análisis. Se tiene proyectado en el primer trimestre de 2016 publicar la propuesta regulatoria y la expedición de las medidas regulatorias en el segundo trimestre.

**Nombre del proyecto: Sector postal e inclusión Financiera**

**Fecha de inicio:** 03/06/2013

**Objetivo:** Realizar el análisis de la evolución de los Servicios Postales de Pago y su incidencia en términos de inclusión financiera en el país y a su vez determinar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan la expansión de la prestación de servicios financieros de acuerdo con su naturaleza postal y conforme al marco reglamentario aplicable, fortaleciendo de esta manera los esquemas de inclusión financiera, a través de la transferencia de fondos de manera segura, confiable y accesible, traduciéndose todo ello en mayores oportunidades de desarrollo y progreso social.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Durante el 2013 se dio inicio al estudio regulatorio para promover la inclusión financiera a través del aprovechamiento de la cobertura y capilaridad de la red postal del país conformada por todos los operadores postales. El propósito de este proyecto es permitir que haya una mayor utilización de servicios financieros, especialmente en la base de la pirámide, teniendo en cuenta que los canales tradicionales de la banca en Colombia llegan a niveles de saturación en los clientes tradicionales, pero no logran aumentar la utilización de tales servicios en habitantes de los estratos de menor poder adquisitivo. Durante el 2014 se desarrolló y culminó el estudio de recomendaciones para promover la inclusión financiera a través del aprovechamiento de la cobertura y capilaridad de la red postal del país conformada por todos los operadores postales.

La CRC ha contado para el desarrollo del proyecto con la firma de consultoría NIMMOK, firma que ha presentado a la CRC informes con recomendaciones que permiten obtener elementos para el diseño de una política de inclusión financiera que aproveche la cobertura de la red postal. Durante el 2014 se han realizado ajustes a los informes del consultor y se presentó ante Comité de Comisionados en el mes de septiembre la estrategia para potencializar la inclusión financiera a través del operador postal oficial, información que fue remitida a MINTIC para que dicha cartera evalúe la pertinencia del informe en el diseño de políticas que permitan una mayor inclusión financiera aprovechando la cobertura y diferenciación del sector postal en el país.

**Nombre del proyecto: Condiciones regulatorias para los Operadores Móviles Virtuales**

**Fecha de inicio:** 03 de febrero de 2014

**Objetivo:** Revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y por ende la competencia en los mercados de comunicaciones móviles, el cual incluye la necesidad de revisar la proporcionalidad de las medidas regulatorias que deben cumplir los proveedores de redes y servicios en comparación con las obligaciones de los OMR y estudiar la posibilidad de diseñar un marco regulatorio particular dadas las condiciones de prestación del servicio.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 30 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 4807 de 2015, "Por la cual se modifica la Resolución CRT 087 de 1997, la Resolución CRT 2028 de 2008, la Resolución CRC 3067 de 2011, la Resolución CRC 3128 de 2011 y la Resolución CRC 3496 de 2011".

**Nombre del proyecto: Portabilidad Numérica Fija**

**Fecha de inicio:** 03 de febrero de 2014

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

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Para efectos de lo anterior, la CRC contó con el apoyo de la Unión Temporal Tachyon Zagreb, UT que desarrolló los análisis de viabilidad de la implementación de la Portabilidad Numérica Fija en el país, documento que fue publicado para conocimiento de los agentes del sector en noviembre de 2014, sobre el cual se recibieron comentarios y el cual se constituye como la base principal sobre el cual se desarrolla la propuesta regulatoria. Con base en los resultados de los análisis de viabilidad, se publicará durante el primer trimestre de 2016 la propuesta regulatoria para analizar la posibilidad de imponer a los operadores fijos la obligación de implementar la facilidad de portabilidad numérica para el servicio de telefonía fija, previo análisis de los potenciales impactos de la medida en otros mercados.

**Nombre del proyecto: Reporte de Industria 2015**

**Fecha de inicio:** 02/02/2015

**Objetivo:** Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2014.

**Estado actual del proyecto:** En el mes de septiembre se elaboró el cuarto Reporte anual de Industria, el cual contiene los indicadores de la industria de las TIC para el 2014 así como la evolución en aspectos de mercado de los servicios de telefonía, móvil, telefonía fija, acceso a Internet, televisión y sector postal. El reporte, el cual se desarrolló entre los meses de enero y junio de 2015, también cuenta con información estadística, de mercado y de tendencias de las telecomunicaciones en el país, reporte que fue publicado en el mes de septiembre de 2015.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Análisis de mercado de Servicios Postales de Pago**

**Fecha de inicio:** 08/09/2014

**Objetivo:** Realizar un análisis del mercado de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias para desarrollar un servicio postal de pago eficiente y competitivo, entre ellas, definir la necesidad de regular las tarifas del servicio postal del pago que beneficien a los usuarios.

De igual forma con las nuevas condiciones del mercado y con la entrada de nuevos operadores postales de pago se busca profundizar en el análisis del mercado de servicios de pago en general y de los servicios postales de pago (giros postales) en particular, así como definir, desde el punto de vista regulatorio, las condiciones jurídicas, técnicas y económicas de prestación de estos servicios.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

El proyecto se encuentra en etapa de desarrollo del documento amarillo para el cual se ha contado con una encuesta para determinar el perfil del consumidor de servicios postales de pago a través de la firma de investigación de mercados YANHAAS. Se tiene proyectado publicar documento público de consulta

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 31 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

en el primer trimestre de 2016 y decisión regulatoria, de considerarse pertinente, en el segundo trimestre de 2016.

**Nombre del proyecto: Análisis de mercado de las comunicaciones fijo-móvil**

**Fecha de inicio:** 17 de octubre de 2014

**Objetivo:** Estudiar las condiciones del mercado de las llamadas originadas en las redes fijas y terminadas en las redes móviles a partir del análisis de caracterización de la oferta y la demanda del mismo y analizar si es necesario realizar ajustes a la regulación actual. Para lo anterior, se tiene previsto actualizar y obtener información y conocimiento adicional respecto de los siguientes elementos:

-Análisis jurídico relacionado con la naturaleza de prestación del servicio, teniendo en consideración la finalización de las concesiones en el segundo trimestre de 2014, de los operadores Telefónica Colombia (Movistar) y COMCEL S.A.

-Análisis del mercado fijo móvil. Se deberá establecer si continúa siendo un mercado relevante en los términos de la resolución CRT 2058 de 2005.

-Revisión de los aspectos tarifarios incluyendo una comparación de las tarifas a nivel internacional. Se analizarán los precios de terminación de llamadas fijo-móvil, el nivel de intervención regulatoria de dichos precios, los cargos de terminación, las penetraciones móviles, etc. De igual manera, se compararán las tarifas con las tarifas de servicios de comunicaciones originadas y terminadas en la red fija.

-Estudio del poder de mercado de los operadores móviles y comportamiento de los operadores por hacer uso de ese poder de mercado.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

La formulación del proyecto fue aprobada por el Comité de Comisionados en el mes de octubre del presente año, se desarrolló la propuesta regulatoria la cual fue publicada el pasado 30 de octubre y se tiene proyectada su decisión en el mes de febrero de 2016.

**Nombre del proyecto: Impacto regulatorio 2012-2014**

**Fecha de inicio:** 01/03/2015

**Objetivo:** Realizar el estudio de impacto del marco regulatorio de las principales resoluciones expedidas entre el 2012 y el 2014. Este estudio es una obligación establecida mediante el Decreto 2696 de 2004, el cual insta a las comisiones de regulación a realizar un estudio del impacto económico de las medidas expedidas cada tres años.

**Estado actual del proyecto:** Se contrató a la firma Econometría S.A. para apoyar a la CRC en la realización del estudio, el cual inició en agosto de 2015 y el último informe fue entregado en el mes de diciembre.

**Relaciones De Gobierno y Asesoría**

**Nombre del proyecto: Acceso servicios TIC estratos 1 y 2 FASE II**

**Fecha de inicio:** 01/04/2013

**Objetivo:** Elaborar un análisis de barreras de acceso tanto de oferta como de la demanda en la prestación de servicios TIC, especialmente, de internet y televisión que permitan diagnosticar posibles medidas regulatorias focalizadas y de esta manera, encaminar los esfuerzos regulatorios hacia recomendaciones de política por parte de la CRC que permitan a los ciudadanos integrarse y potencializar las herramientas de las TIC en Colombia.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 32 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Se utilizaron herramientas como vistas de campo y el uso de una metodología de “triangulación” en la cual se articula el análisis cuantitativo, el cualitativo, la observación directa y el documental; adelantando así una aproximación particular de la CRC como ente de gobierno a la realidad de comunidades vulneradas y su relación con las TIC.

Con este trabajo se llevó a formular recomendaciones de tipo general desde el ámbito de competencias de la CRC, así como de apoyo técnico del Ministerio TIC, el cual tiene como objetivo que para el 2014 todos los colombianos cuenten con al menos una solución de conectividad apalancada a través de las distintas iniciativas para la promoción del despliegue de infraestructura.

Los sitios analizados fueron los municipios de Cértegui, Atrato y Unión Panamericana en el departamento del Chocó; El Charco en el departamento de Nariño; Inírida en el departamento de Guainía, los municipios de Fonseca y Distracción en el Departamento de la Guajira, y por último, la isla de San Andrés, sitios en los cuales se adelantó el análisis, conclusiones y recomendaciones de política que puedan ser replicadas en otras áreas con características socioeconómicas y geográficas similares. La elección de estas poblaciones obedece por una parte a su clasificación según el índice de pobreza multidimensional, y de otra, al tamaño de su población.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

**Acto Administrativo:** No aplica

**Nombre del proyecto:** Simplificación normativa para Promover la Competencia y la Inversión

**Fecha de inicio:** 05/08/2013

**Objetivo:** Plantear medidas conducentes a promover la competencia y la inversión del sector TIC, mediante la simplificación de procesos, trámites y normatividades propias de la entidad.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

Este proyecto estaba en línea con las tendencias internacionales de simplificación normativa que sirven para mejorar no solo la relación de los usuarios con los proveedores de servicios de comunicaciones sino con los mismos organismos estatales.

Para ello, se adelantaron análisis internacionales y se estructuró una consulta dirigida a todo el público con el objeto de lograr un acervo suficiente de comentarios, opiniones, puntos de vista, y recomendaciones entre otros, para que, de manera integrada, crítica y propositiva, se hallen elementos comunes en aras fundamentalmente, de proteger la libertad de elección del usuario y eliminar las cargas económicas innecesarias. La consulta se adelantó en el segundo trimestre de 2014 y posteriormente se realizaron mesas de trabajo sectoriales con los diferentes grupos interesados, para a partir de esas etapas y el diagnóstico interno, identificar las temáticas a ser objeto de simplificación. Con estos insumos se adelantó el análisis de comentarios, así como la elaboración de un documento que expone las conclusiones de dichos comentarios.

Es así como en agosto de 2015, la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó para conocimiento del sector, el documento<sup>4</sup> final de análisis del proyecto “Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión”, que presenta el análisis de los principales asuntos discutidos

4

[https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Simplificacion\\_documentoanalisis\\_cierrecomentarios\\_comiteFinal.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Simplificacion_documentoanalisis_cierrecomentarios_comiteFinal.pdf)

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 33 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

y de su estado actual, así como de las perspectivas de optimización en las que trabaja esta Comisión actualmente en diversos frentes contemplados en diferentes proyectos regulatorios en curso.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Análisis e Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar por la CRC en materia de Ciberseguridad**

**Fecha de inicio:** 05/05/2014

**Objetivo:** Determinar la pertinencia de adoptar medidas regulatorias adicionales a las vigentes en temas de Ciberseguridad, con base en la revisión de los últimos desarrollos en la materia a nivel nacional e internacional, y plantear posibles líneas de acción que adoptará la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de las funciones que le han sido otorgadas mediante la Ley 1341 de 2009 para apoyar las estrategias y políticas adoptadas en el país.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

En el marco del proyecto se adelantó un análisis de la información vigente en temas de Ciberseguridad, a nivel nacional e internacional, incluyendo la información y documentación suministrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la revisión de las recomendaciones hechas por la UIT-T, la OECD, y el documento elaborado por la OEA como Misión de Asistencia Técnica en Seguridad Cibernética para Colombia; todo esto con el fin de identificar posibles líneas de acción en la materia para la CRC, así como apoyar la actualización y consolidación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa.

Es así como en agosto de 2015 la CRC publicó el documento final de análisis denominado "Identificación de las posibles acciones regulatorias a implementar en materia de Ciberseguridad"<sup>5</sup>, que a su vez contenía una consulta pública a efectos de identificar aportes para el plan de actividades futuras de la CRC en la materia.

En este sentido finalizó esta etapa del proyecto de la CRC, y se continuará en 2016 con la participación activa en las mesas de trabajo en torno a la estructuración del nuevo CONPES en materia de Seguridad Digital lideradas por Mintic y Mindefensa, y en la formulación de las actividades específicas asociadas con el plan de acción discutido con la industria.

**Acto Administrativo:** No aplica.

**Nombre del proyecto: Fortalecer estrategia para combatir el hurto de equipos terminales móviles**

**Fecha de inicio:** 16/02/2015

**Objetivo:** Actualizar y revisar las condiciones y reglas de operatividad de las bases de datos positiva y negativa previstas en la Resolución CRC 3128 de 2011, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con los desarrollos tecnológicos actuales para solucionar las deficiencias evidenciadas. Así como también, apoyar al Ministerio del posconflicto, derechos humanos y seguridad, en el desarrollo de las medidas que hacen parte de la estrategia diseñada para la vigencia 2014 a 2018, en todos los temas que estén relacionados con la operatividad y funcionamiento de las bases de datos positiva y negativa.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado.

<sup>5</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/identificaci-n-de-las-posibles-acciones-regulatorias-a-implementar-en-materia-de-ciberseguridad>

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 34 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Durante el año 2015 se adelantaron múltiples actividades desde la CRC que se enmarcan dentro de la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles, liderada desde Presidencia de la República. En dicha estrategia, fueron identificadas temáticas prioritarias a ser abordadas por las entidades que hacen parte de la misma, y se han realizado mesas de trabajo que permitan articular de la mejor manera posible el trabajo de todos los agentes involucrados, lo cual ha implicado una etapa previa más amplia en la estructuración de la propuesta regulatoria de la CRC.

En este contexto, la CRC es la encargada de la temática asociada al "Fortalecimiento y control de Base de Datos", iniciativa a través de la cual se están definiendo las condiciones que deben cumplir los PRSTM para la detección en tiempo real de los IMEI duplicados, inválidos, no homologados, y no registrados. Al respecto esta Comisión publicó para comentarios del sector <sup>6</sup>, durante el mes de agosto del presente año, una propuesta regulatoria que define las condiciones asociadas a las etapas de diagnóstico, verificación centralizada y control posterior, en relación con la identificación de los equipos terminales; así como las condiciones aplicables al administrador de la base de datos administrativa y el cargue en la base de datos positiva; y la inclusión de campos adicionales para el reporte por hurto de un equipo terminal móvil, de forma tal que la información entregada por el usuario pueda servir como base para que las autoridades inicien las investigaciones del caso. La medida final fue adoptada mediante la Resolución CRC 4813 de 2015<sup>7</sup> y se hace seguimiento a su implementación mediante la ejecución de los Comités Técnicos de Seguimiento con los PRSTM.

**Acto administrativo:** Resolución CRC 4813 de 2015<sup>8</sup>.

**Nombre del proyecto: Revisión y actualización de regímenes de reporte de información sectorial**

**Fecha de inicio:** 03/03/2014

**Objetivo:** Revisar y actualizar los regímenes de reporte de información establecidos por la Comisión, mediante un proceso de diagnóstico de los datos y definición de criterios para la validación de los mismos al momento de realizar los reportes, en concordancia con las necesidades reales de información del regulador y la capacidad que tengan los operadores para la entrega de la misma.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

En la ejecución del proyecto se ha dado un espacio más amplio para socialización con los PRST de los cambios requeridos en el régimen de reporte de información, basándose en solicitudes expresas de los principales actores y con el objeto de hacer una mejor aproximación de las necesidades de información que tiene la CRC y las posibilidades técnicas de las empresas. A partir de la revisión interna y la realización de mesas de trabajo sectoriales en septiembre de 2014, mayo, junio y julio de 2015, se han identificado los criterios de validación para cada uno de los datos contenidos en los formatos incluidos en los regímenes de reporte de información adoptados por la CRC.

En este sentido y de acuerdo a la prioridad evidenciada con el sector, fueron expedidas la Resolución CRC 4763 de 2015 que modificó los Formatos 5 y 6 de la Resolución CRC 3496 de 2011, así como la modificación de los Formatos 3 y 13 contenida en la Resolución CRC 4798 de 2015.

De otro lado se adelantó un diagnóstico desde el área de TI en cuanto a necesidades actuales y futuras de la CRC en cuanto a manejo de reportes de información, validación y análisis de datos. En este sentido, se adelantó en 2015 un proceso de diagnóstico con el apoyo de herramienta de minería de

<sup>6</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/nuevas-medidas-contra-el-hurto-de-equipos-terminales-m-viles>

<sup>7</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/nuevas-medidas-contra-el-hurto-de-equipos-terminales-m-viles>

<sup>8</sup> <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00004813.pdf>

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 35 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

datos, mediante el cual se determinan las características y dimensiones de la información a analizar, bajo modelos acordados que describen la información, los métodos de registro y la validez y consistencia de la misma, lo cual permitirá tomar decisiones con mayor grado de certeza y evaluar éstos y otros datos con el fin de adelantar proyectos que requieran información confiable.

Adicionalmente, se han adelantado mesas de trabajo con el MinTIC y ANTV, para analizar las implicaciones a nivel de la plataforma tecnológica requerida para el manejo de la información sectorial.

**Acto Administrativo:** Resolución CRC 4763 de 2015 y Resolución CRC 4798 de 2015.

**Nombre del proyecto: Promover reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional**

**Fecha de inicio:** 25 de mayo de 2015

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

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

**Estado actual del proyecto:** En ejecución.

Si bien en la Agenda Regulatoria estaba planteado éste proyecto, su enfoque estaba relacionado con la actualización del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura, y actividades de divulgación del mismo; en 2015 fue necesario ampliar el alcance del proyecto teniendo en cuenta lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

De igual manera, se está trabajando en la actualización del Código de Buenas Prácticas adoptado previamente a través de la Circular CRC 108 de 2013, el cual es indispensable para el cumplimiento del artículo 195 de la Ley 1753 de 2015, ya que en dicho artículo se especificó el acompañamiento por parte del MINTIC a los Planes Regionales TIC, al acogimiento de los lineamientos del Código de Buenas Prácticas en los municipios cobijados por dicho Plan.

De otro lado, de acuerdo con lo definido por la Ley 1753 de 2015, Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, el artículo 193, Acceso a las TIC y Despliegue de Infraestructura, determina para la CRC en materia del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, la constatación de aquellos obstáculos que restrinjan, limiten o impidan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. En atención a esto y debido al impacto de lo dispuesto en dicho artículo, ha sido necesario incorporar nuevas actividades prioritarias y realizar la reprogramación de las actividades propuestas inicialmente, modificando de esta manera la línea base de tiempo del proyecto.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC, en la búsqueda y análisis de información disponible, adelantó mesas de trabajo con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y las empresas de infraestructura, para que las mismas brindaran apoyo en esta etapa inicial.

Para claridad en el procedimiento de atención de las solicitudes de concepto fue expedida la Circular 117 de octubre de 2015, y al mes de noviembre se habían recibido solicitudes respecto de 21 ciudades y municipios a nivel nacional, y las etapas de constatación de barreras y elaboración de conceptos están en curso.

**Acto Administrativo:** Circular 117 de 2015.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 36 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

**Nombre del proyecto: Agenda Regulatoria 2015**

**Fecha de inicio: 28/07/2014**

**Objetivo:** Dar a conocer al sector la manera como la entidad responde a la dinámica del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y promover la participación activa de los diferentes grupos de interés en la construcción del plan regulatorio de la Entidad.

**Estado actual del proyecto: Finalizado**

En Colombia, a través del Decreto 2696 de 2004 ahora compilado en el Decreto Único del sector TIC 1078 de 2015, se estableció que las Comisiones de Regulación deben definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, dentro de la cual se deben precisar los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso. El documento preliminar de la Agenda 2016-2017 fue puesto a discusión del sector el día 30 de octubre por un período de diez días. Si bien la periodicidad mínima de la Agenda Regulatoria debe ser de un año, la experiencia y resultados han demostrado que los estudios regulatorios en el sector TIC demandan un mayor tiempo, además que la variedad de temas que potencialmente podría abordar el regulador permite realizar una planeación mayor a un año. Es por ello que la CRC consideró conveniente fijar una agenda para el período comprendido entre enero de 2016 y junio 2017. Dentro del plazo establecido para hacer comentarios se recibieron aportes de doce agentes del sector, y una vez analizados la Comisión procedió a realizar los ajustes correspondientes y a definir la Agenda Regulatoria 2016-2017 que fue aprobada en Sesión de Comisión y publicada en su versión final el 30 de diciembre de 2015.

**Acto Administrativo:** Agenda Regulatoria 2016-2017

**Nombre del proyecto: Identificación y depuración de ETM**

**Fecha de inicio: 09/11/2015**

**Objetivo:** Definir las condiciones que permitan llevar cabo la depuración de los equipos terminales móviles que tienen un IMEI inválido o duplicado, respetando los derechos del usuario y el principio de la confianza legítima.

**Estado actual del proyecto:** En ejecución

A partir de las nuevas etapas a desarrollar a partir de la expedición de la Resolución CRC 4813 de 2015, se realizaron análisis respecto de la problemática de equipos móviles con IMEI inválido y se publicó una propuesta regulatoria<sup>9</sup> el 7 de diciembre de 2015 con cierre de comentarios el 28 de diciembre de 2015. La medida regulatoria se presentará para aprobación en enero de 2016 y se continuará con el análisis del diagnóstico de equipos móviles en Colombia para posterior definición de medidas de control.

**Acto Administrativo:** No aplica

**Asesoría Jurídica y Solución de Controversias**

**Nombre del proyecto: Aplicabilidad disposiciones SC**

**Fecha de inicio:** 06/05/2013

**Objetivo:** La CRC desarrolla su actividad regulatoria ya sea a través de una regulación general y abstracta o particular y concreta produciendo en su actuar distintos actos administrativos algunos de carácter general y otros de carácter particular; unos de oficio, y otros a solicitud de parte. Dicha producción normativa supone, como marco general, la aplicación del Código General del Proceso y las

<sup>9</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/identificaci-n-y-depuraci-n-de-equipos-terminales-m-viles>

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 37 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

normas procedimentales administrativas que, en el marco de lo contencioso administrativo, conforman el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) contenido en la Ley 1437 de 2011, aplicable desde el 2 de julio de 2012 para los procedimientos y las actuaciones administrativas iniciadas con posterioridad a la referida fecha<sup>10</sup>.

Así, se observa como necesaria la integración de una lectura metodológica, interpretativa, sistemática y funcional entre el CPACA y las normas especiales que desde una óptica integral contempla también el sector postal y de televisión –en el ámbito de las competencias de esta Comisión–, por lo que es relevante incluir en un solo documento sus procedimientos administrativos, sin que con el mismo se que se conciban nuevas o diferentes etapas, términos, y requerimientos que superen la naturaleza de la actuación, ello en concordancia con las normas imperativas y de orden público procedimentales.

**Estado actual del proyecto:** Finalizado

**Acto Administrativo:** No aplica. Se elaboró un documento interno de trabajo, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de entidad para su aplicación por parte de los funcionarios en el desarrollo de las actuaciones administrativas que les son asignadas.

**Nombre del proyecto:** **Compilación normativa**

**Fecha de inicio:** 12/05/2014

**Objetivo:** Compilar y actualizar en un solo cuerpo normativo la totalidad de las resoluciones generales que se encuentran vigentes, realizando el análisis jurídico pertinente de aquellas disposiciones regulatorias que no se encuentran vigentes debido a la derogación de las normas legales que sirvieron de fundamento para su expedición.

**Estado actual del proyecto:** En comentario del sector. Se otorgó plazo a los proveedores hasta el 29 de enero de 2016 para remitir sus comentarios al proyecto de resolución.

Acto Administrativo: Aún no se ha expedido.

### **Atención al Cliente**

**Nombre del proyecto:** **Normas técnicas de homologación**

**Fecha de inicio:** 01/04/2013

**Objetivo:** Expedir una regulación actualizada en relación con la homologación de equipos terminales, ajustada a las nuevas tecnologías y servicios disponibles en el mercado.

**Estado actual del proyecto:** el Proyecto de Revisión de Normas de Homologación", se encuentra pendiente de revisión por parte del Comité de Comisionados, los documentos sujetos a aprobación son el Proyecto de Resolución y el Documento de Respuestas a comentarios, para posterior envío al Ministerio de Comercio, para efectuar la respectiva notificación a los organismos internacionales.

Así mismo, se publicó la propuesta regulatoria para conocimiento y aportes del sector, la cual comprende tres (3) ejes fundamentales que se pasan a explicar a continuación:

- Se incluyó la homologación de equipos terminales que operen en la Banda AWS (1700/2100 MHz): Norma de Conexión a la Red - FCC – Parte 27 y la Banda 2500 MHz: Norma de Conexión a la Red - ETSI EN 301 908-13 - ETSI EN 301 489-24.
- Se actualizaron las normas técnicas que aplican
- Se incluyó la obligación de incluir al momento de la venta un aviso para los equipos terminales móviles en exhibición, con información correspondiente a: i) nombre comercial del equipo

<sup>10</sup> Ver, artículo 308 de la Ley 1437 de 2011.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 38 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

terminal; ii) marca y modelo del equipo tal como aparecen en el certificado de homologación, y iii) bandas con las que pueda operar en las redes de comunicaciones móviles en Colombia.

### **Relaciones Internacionales y Comunicaciones**

#### **Nombre del proyecto: Gobernanza de Internet**

**Fecha de inicio:** 02/02/2015

**Objetivo:** Las actividades para el año 2015 en materia de Gobernanza de Internet, se orientaron a **implementar y divulgar** la Estrategia que fue diseñada durante el año 2014, en los diferentes eventos y espacios de participación nacional e internacional en los cuales se promueva la implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto a este tema, según se describe a continuación:

- Para divulgar la estrategia de Gobernanza de Internet al interior del país, se plantea la realización de dos informes semestrales, en los que se incluyan análisis sobre los distintos elementos en discusión a nivel internacional.
- Respecto de la promoción de la implementación del modelo de múltiples agentes interesados (Multistakeholder), se plantea la participación activa en el grupo que se ha conformado en Colombia, generando un ambiente colaborativo con los demás participantes.
- A nivel internacional, se incluyen actividades de preparación de los eventos en los cuales la CRC participará, de modo que se puedan aprovechar mejor dichos espacios y obtener insumos que alimenten las actividades regulatorias de la Comisión.

Así mismo, como apoyo a esta iniciativa, el grupo de trabajo conformado adelantará actividades enfocadas a apoyar y asesorar los proyectos regulatorios de Neutralidad de la Red, Ciberseguridad e IXP. Para ello, una vez se conforme el equipo del proyecto de Neutralidad de la Red, se aportarán insumos al respecto sobre la discusión del tema a nivel internacional, e igualmente se realizará lo propio para las actividades que viene adelantando la Comisión en cuanto a la estrategia nacional de Ciberseguridad. Adicionalmente, en caso de ser requerido, se brindará apoyo al proyecto regulatorio de IXP<sup>11</sup> que se adelanta actualmente en la Entidad bajo la coordinación de Regulación de Infraestructura.

**Estado actual del proyecto:** Actividad continua

**Acto Administrativo:** No aplica. Se publicó el 28 de septiembre de 2015 el primer informe sobre Gobernanza de Internet (GI) en Colombia, el cual contempla aspectos como antecedentes, definición de la estrategia de GI para Colombia y su implementación y divulgación, participación del país en eventos regionales e internacionales de gobernanza en el 2014 y en próximos foros en el 2015, entre otros. Este informe puede ser consultado en [bit.ly/informe1gi](http://bit.ly/informe1gi)

#### **Nombre del proyecto: Economía Digital en Colombia**

**Fecha de inicio:** 06/04/2015

**Objetivo:** En el año 2015, la CRC desarrolló el primer informe de Economía Digital para Colombia. Este informe tiene como objetivos establecer una aproximación teórica a la "Economía Digital", generar una base de indicadores para su medición, abordando aquellos relacionados con el sector de las

<sup>11</sup> Internet Exchange Point.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 39 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

telecomunicaciones y establecer una aproximación inicial a la medición en los sectores económicos definidos en el Plan Vive Digital 2 (Salud, Educación, Justicia y Agrícola).

**Estado actual del proyecto:** En el desarrollo de este proyecto se adelantaron los siguientes capítulos y se tiene previsto enviarlo al Comité de Comisionados en el mes de enero de 2016 y publicar para consulta pública durante el primer trimestre de 2016.

*Estado del arte:* En esta sección se profundiza en el concepto de Economía Digital, ¿qué es? y ¿cuáles son sus fundamentos, componentes y características? Es decir, se realiza una aproximación teórica o estado del arte de la materia, un análisis de la modificación de los sectores reales de la economía, la transferencia de renta a causa de ésta y su cadena de valor. Además, se efectúa una descripción de las tendencias en TIC (Broadband, Cloud, Big Data, M2M, Sensor Based Networks, e-commerce, IoT) y sus posibles aplicaciones en diferentes ámbitos de la economía y el desarrollo social.

*Benchmarking de las agendas nacionales sobre economía digital:* Se adelantó una revisión y descripción de algunas agendas nacionales sobre economía digital. Con esta revisión se busca generar un marco que sirva de referente comparativo y la identificación de puntos comunes y mejores prácticas que sirvan como referencia para la propuesta que se desarrolle para Colombia. Las agendas que se estudiarán son las definidas por i) La Unión Europea, ii) El Reino Unido, iii) Chile y iv) Japón.

*Indicadores para la medición de economía digital:* En esta sección se analiza el documento "Measuring the Digital Economy: A New Perspective" de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Este documento constituye un punto de referencia en relación con las estadísticas disponibles y la posibilidad de desarrollar nuevos indicadores en un rango amplio de temas.

La revisión arrojó un inventario de indicadores aplicables para Colombia en las áreas económicas objeto de análisis. Este inventario debe contemplar el análisis de disponibilidad de la información requerida para el cálculo de los indicadores, así como cuáles podrían ser las organizaciones, informes o entidades que puedan constituirse en la fuente de dicha información.

*Situación de la Economía Digital en Colombia:* En esta sección se adelantó un análisis detallado de los resultados del Plan Vive Digital 1 y la prospectiva del Plan Vive Digital 2, los resultados del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 en materia TIC y las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Estos análisis se compararon con los indicadores definidos en el análisis de indicadores para la medición. El resultado, debe reflejar la situación inicial, con corte a diciembre de 2014, y plantear el seguimiento de los indicadores en los periodos subsiguientes.

Los estudios se centraron en el sector de las Telecomunicaciones y se consideraron varias dimensiones, entre ellas, la infraestructura, contenidos, aplicaciones y penetración de los servicios. Adicionalmente, se realizará la aproximación inicial sobre los indicadores relacionados con los sectores de salud, educación, justicia y agrícola.

*Impacto de la Economía Digital en Colombia:* En esta sección lo que se busca es establecer, en la medida de lo posible, el impacto que el uso de las TIC tengan sobre variables económicas en el entorno nacional. Lo anterior, se realizará mediante la comparación del crecimiento de los indicadores que se definan en el análisis de indicadores para la medición, el crecimiento económico y posibles variables de análisis como el Producto Interno Bruto, cobertura, acceso, apropiación, unidades de negocio específicas, trabajos, entre otras. Las variables a estudiar se definirán en relación con el diagnóstico inicial de la Economía Digital en el país.

## 5. Actividades Continuas Misionales

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 40 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

### **Atención al Cliente**

Para el año 2015 se recibieron en total 7.050 solicitudes con un tiempo medio de respuesta de 9.91 días calendario; lo cual y considerando que por Ley se tiene establecido que en promedio se debe dar respuesta a cualquier solicitud en 15 días hábiles después de que la misma sea radicada, refleja la eficiencia alcanzada por este proceso.

En cuanto al Nivel de Satisfacción de Usuario, de acuerdo con lo manifestado por los mismos, la percepción de los servicios prestados por la CRC obtuvieron las siguientes calificaciones en una escala de cero (0) a cinco (5); atención personal: 4.95, correo electrónico y correspondencia: 4.53 y en atención telefónica: 4.75.

Vale mencionar que en la consecución de estos resultados, durante esta vigencia, el grupo interno de trabajo de Atención al Cliente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha estado en un proceso de constante fortalecimiento que ha involucrado la revisión de todos los procedimientos y un análisis del comportamiento del usuario-cliente de los servicios a cargo de este grupo interno de trabajo (PQRS interpuestas contra operadores, solicitudes de información, conceptos, trámites de homologación de equipos terminales, numeración, entre otros) frente a las interacciones que llevan a cabo con la Comisión a través de los diversos canales de interacción con los que cuenta esta entidad.

Durante la gestión del 2015 se crearon y complementaron algunas herramientas de gestión en pro de lograr una mayor eficiencia en el proceso de elaboración de respuestas a los usuarios y se fijaron nuevas pautas para el aseguramiento de la calidad en las mismas. Algunas de éstas son las siguientes:

- Se puso en producción el asistente virtual "SOFÍA" integrado a la página web de la entidad, en donde éste brinda orientación inmediata a los usuarios, principalmente sobre temas relacionados con el Régimen de Protección a Usuarios. Esta herramienta se encuentra disponible desde el 19 de diciembre del año 2014 y en lo que ha corrido de este año ha sostenido 4.079 sesiones, a partir de las cuales se recibieron 14.633 preguntas, de las cuales se respondieron puntualmente 8.626, 4.194 con sugerencias y 570 que luego fueron tramitadas a través de correo electrónico.
- Se creó la cuenta @CRCTeresponde para atender las solicitudes de los usuarios a través de Twitter con el fin de generar un mayor posicionamiento de la Comisión a través de este medio. De igual modo, se diseñó material gráfico de apoyo para complementar esta clase de respuestas que permitan convertir a los usuarios de estos canales, en replicadores de la información que la Comisión publique a través de esta red social y de Facebook. Atado a lo anterior, cabe mencionar que en redes sociales se implementó la etiqueta #CRCTeOrienta para comunicar a los usuarios las funciones y competencias de la CRC.
- Se implementó el traslado directo de las quejas presentadas por los usuarios, al operador para que éste pueda atender las solicitudes dentro de su competencia.
- Se efectuaron complementos en la Herramienta de Respuestas que emplea el proceso para facilitar la labor de análisis y estructuración de respuestas a las solicitudes que ingresan al proceso.
- Para la gestión interna se implementó una Herramienta de Equilibrio y Proyección de Cargas para la asignación de solicitudes a los asesores que colaboran con éste proceso. Con el ánimo de equilibrar el tiempo que los asesores dedican a responder las solicitudes, se implementó una

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 41 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

herramienta que permite pronosticar el volumen de solicitudes mensuales, así como estimar el número medio de horas semanales con el que cada asesor debe contribuir a los diferentes procesos de la coordinación de atención al cliente.

- Implementación de modelos de respuesta en inglés para consultas sobre trámites de homologación de usuarios en el extranjero.

### **Racionalización de trámites**

Por otro lado, durante el 2015 y de acuerdo con lo establecido en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, la CRC racionalizó sus trámites, pasando de 7 a 5. La racionalización consistió en la unificación de los tramites de solicitud de homologación de equipos terminales móviles, homologación de equipos de mesa y pared y homologación de equipos satelitales, en uno solo llamado "Homologación de equipos".

### **Comunicación externa**

Se ejecutó la estrategia integral de comunicaciones externas e internas, incluyendo una política de manejo de redes sociales.

El objetivo de la estrategia ha sido fortalecer el posicionamiento de la CRC y, para ello, se estructuró un plan de comunicaciones que responde a las necesidades de información de las diferentes audiencias internas y externas (funcionarios, usuarios, academia, gobierno, congreso, gremios, entes de control y medios de comunicación), con un lenguaje sencillo y con información de interés. Así mismo, durante el 2015, y como parte de esta Estrategia, se actualizaron las bases de datos, se rediseñaron los canales de comunicación institucional internos y externos, innovando con contenidos agradables para cada público objetivo.

Adicionalmente, se realizaron eventos de divulgación de las diferentes actividades regulatorias de la CRC. Estos eventos están descritos en la siguiente tabla:

<b>Evento</b>	<b>Descripción</b>	<b>Lugar y fecha</b>
Mesa de trabajo – Compartición infraestructura redes Telecomunicaciones	Exponer los principales resultados de los estudios realizados por la Unión Temporal Axió – Telbroad.	Bogotá, 17 de Febrero de 2015
Foro sobre IXP	Se centro en el papel y la importancia de los IXP bajo perspectivas técnicas y económicas y la evaluación de su impacto en los países desarrollados y en desarrollo, con el fin de contribuir en las futuras decisiones locales sobre este tema.	Bogotá, 19 de marzo de 2015
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	Turbo (Antioquia), 25 de abril de 2015
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito	Pitalito – Huila, 30 de mayo de 2015

	acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	Buenaventura (Valle), 11 de julio de 2015
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Socializar los resultados de la gestión de la vigencia 2014.	Bogotá, 22 de julio de 2015
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	La Virginia, Risaralda, Agosto 22 de 2015
10º Taller Internacional de la CRC – Economía Digital	Discutir temas como el desarrollo de la economía digital en América Latina, Europa y Japón; derechos de los usuarios en la era de Internet; impacto de las TIC en el crecimiento de la productividad; experiencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en este tema; impacto de la economía digital en la sociedad; los retos de la economía digital, entre otros.	Cartagena de Indias, 31 de agosto y el 1º de septiembre de 2015
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	Acacias (Meta), 26 de septiembre de 2015
18º Asamblea Plenaria Regulatel	Muestra de resultados de la Gestión de los grupos de trabajo de Regulatel, recibir la Presidencia de Regulatel,	Cartagena de Indias, 4 y 5 de noviembre de 2015.
6º Simposio Latam-EU de Regulación de Telecomunicaciones y Medios	Regulador anfitrión del evento. Debate sobre temas de regulación en telecomunicaciones y medios de comunicación	Cartagena de Indias, 5 y 6 de noviembre de 2015.
Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Espacio para que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información sobre los servicios que ofrecen las Entidades de la Administración Pública. Tiene por propósito acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades públicas.	Arjona – Bolívar, Noviembre 28 de 2015.

**Tabla 5. Eventos realizados por la CRC 2015**

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 43 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

De igual forma, vale la pena destacar que la CRC hizo presencia en distintos eventos académicos, como el Foro de OTT organizado por la Universidad Externado de Colombia, y fue parte activa en la visita de Vint Cerf, considerado uno de los “padres de Internet”. Con estas participaciones, entre otras, se posiciona a la entidad como un participante dinámico en los temas coyunturales de la industria a nivel internacional.

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

Dicho portal se resalta por segmentar la atención de los públicos objetivos de la Comisión, para brindar información específica a cada uno de ellos, sin restringir el acceso completo a la información.



**Gráfico 11. Página Web de la CRC Antes y Después**

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 44 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2

Dentro del portal se incluye información más gráfica para simplificar los contenidos (en especial contenidos de usuarios TIC), con elementos como animaciones y videos. Todo el contenido y estructura del portal se desarrolló en compatibilidad con dispositivos móviles, gracias al lenguaje HTML5 y Java simple del administrador de contenidos y las animaciones implementadas.

### **Comunicados de prensa y cápsulas informativas**

<b>Mes</b>	<b>FECHA</b>	<b>TEMA</b>
12	30/12/2015	Compartición de infraestructura
	09/12/2015	Germán Darío Arias Pimiento nuevo Director Ejecutivo de la CRC
	01/12/2015	Germán Darío Arias Pimiento nuevo Comisionado de la CRC
11	30/11/2015	CRC asume la presidencia de REGULATEL
	30/12/2015	Agenda regulatoria 2016-2017
	26/11/2015	Evento de Calidad del Servicio en Santa Marta
	23/11/2015	Visita der Vinton Cerf
	07/11/2015	Premio Calidad de Atención al Usuario
10	28/10/2015	Reglamentación que permitirá identificar celulares adulterados
	09/10/2015	Colombia, sede del 6º Simposio Latam-UE de Regulación de Telecomunicaciones y Medios
	06/10/2015	Nuevas ofertas de OMV por la entrada de nuevos operadores
09	30/09/2015	Colombia convoca a la discusión sobre la Gobernanza de Internet
	28/09/2015	Más del 50% crecen conexiones de Internet en estrato 1
	08/09/2015	Por coyuntura económica se suspende el RITEL
	07/09/2015	Cartagena será el epicentro del debate del impacto de las tecnologías en la economía
08	19/08/2015	5.248.028 usuarios se cambiaron de operador móvil, conservando su número
07	15/07/2015	Desde el 15 de julio, usuarios de nuevos inmuebles podrán escoger libremente a su operador de comunicaciones
	15/07/2015	OCDE presenta panorama de la Economía Digital
	01/07/2015	Economía Digital, tema del X Taller Internacional de Regulación de la CRC
06	16/06/2015	Eliminación de cláusulas de permanencia ha traído beneficios a usuarios y al mercado
	03/06/2015	Usuarios consultados por la CRC evaluaron la calidad de los servicios de comunicaciones
05	27/05/2015	Desde el 1º de junio, los contratos de servicios móviles serán sencillos
	22/05/2015	CRC expide nuevas medidas en materia de calidad de servicios
	07/05/2015	Ley del Plan Nacional de Desarrollo ajusta el marco regulatorio de la CRC
	04/05/2015	A partir de mayo, cambia publicidad de televisores aptos para TDT
04	24/04/2015	CRC recibe reporte estratégico de la OCDE para fortalecer su posición como regulador de clase mundial
	08/04/2015	Beatriz Cárdenas Casas de se posesiona como Comisionada de la CRC
03	24/03/2015	Hasta diciembre de 2014, más de 3,5 millones de usuarios se cambiaron de operador conservando su número
	12/03/2015	CRC realizará Foro Internacional sobre Puntos de Intercambio de Internet (IXP)
	11/03/2015	Usuarios podrán terminar contrato de servicios de comunicaciones 3 días antes de la fecha de corte de facturación
02	23/02/2015	Beatriz Cárdenas Casas, designada Comisionada en encargo de la CRC
	04/02/2015	Todos los usuarios de servicios móviles empiezan a recibir compensaciones de minutos en forma individual
01	26/01/2015	Usuarios de servicios móviles tendrán este año contratos sencillos
	23/01/2015	Desde mayo, usuarios podrán identificar fácilmente los televisores aptos para TDT
	06/01/2015	El 1º de junio de 2015 entrará en vigencia reglamento de redes internas de telecomunicaciones para nuevas edificaciones

**Tabla 6. Comunicados de Prensa 2015**

<b>Mes</b>	<b>FECHA</b>	<b>TEMA</b>
------------	--------------	-------------

12	03/12/2015	Evolución de la gobernanza de Internet y empoderamiento sustentable para su desarrollo
	03/12/2015	¿Dónde están mis datos?
	03/12/2015	Reuniones del ICANN Dublín – GAC para 2016
	03/12/2015	Vinton Cerf uno de los “padres” de la Internet, estuvo en Colombia
11	30/11/2015	Escuela de Alto Gobierno
	30/11/2015	La CRC participa en el 13th World Telecommunication ICT Indicators Symposium
	30/11/2015	CRC participa en la XXI reunión de la OCDE en París
	23/11/2015	Evolución de la gobernanza de Internet y empoderamiento para su desarrollo
	23/11/2015	La Internet es de todos: Vinton Cerf
	09/11/2015	MASC
10	30/10/2015	CRC presenta proyecto de resolución de mercado fijo-móvil
	28/10/2015	CRC presenta proyecto de Agenda Regulatoria 2016-2017
	26/10/2015	CRC expide circular sobre despliegue de infraestructura
	14/10/2015	CRC, comprometida con la divulgación de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones
09	28/09/2015	CRC publica primer informe sobre Gobernanza de Internet en Colombia
	28/09/2015	CRC participa en 2º Foro de Gobernanza de Internet Colombia 2015
	21/09/2015	CRC participó en Foro “Diálogo estratégico de UIT sobre Roaming Internacional
	16/09/2015	En Acacias (Meta), CRC explica derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones
	11/09/2015	CRC participó en II Foro Ministerial de Banda Ancha para el Desarrollo en Latinoamérica y el Caribe
	02/09/2015	En Andicom, CRC expuso el papel del regulador en el despliegue de infraestructura en las ciudades
08	24/08/2015	CRC participa en Andicom
	25/08/2015	CRC participa en panel de Andicom sobre despliegue de infraestructura
	21/08/2015	CRC presenta propuesta regulatoria para fortalecer la estrategia contra el robo de celulares
	14/08/2015	CRC realizará 10 Taller Internacional de Regulación en Cartagena
	14/08/2015	En La Virginia (Risaralda), CRC explica derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones
	13/08/2015	En Congreso Nacional de TV, CRC expone sobre regulación de este servicio
	04/08/2015	CRC participa en V Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información
	04/08/2015	CRC publica para consulta documento sobre identificación de posibles acciones regulatorias en ciberseguridad
07	24/07/2015	CRC expide circular sobre separación contable para operadores de telecomunicaciones y TV por suscripción
	23/07/2015	CRC convoca a peritos técnicos
	22/07/2015	CRC rindió cuentas a la ciudadanía
	01/07/2015	De la mano de la CRC, habitantes de Buenaventura conocerán sus derechos como usuarios de servicios de comunicaciones
	01/07/2015	CRC participa en cumbre de reguladores de telecomunicaciones
06	24/06/2015	CRC participa en XVIII Congreso Andesco Servicios Públicos, TIC y TV
	22/06/2015	22 de julio, CRC rinde cuentas en su gestión a la ciudadanía
	22/06/2015	CRC participa en reuniones de la OCDE donde se debatirá el acceso de Colombia en temas de economía digital
	16/06/2015	CRC presenta propuesta regulatoria para dinamizar el modelo de la operación móvil virtual
05	28/05/2015	CRC expone sobre mecanismos alternativos para solución de controversias en Andean Telco Forum
	26/05/2015	En reunión de la CITELE, CRC presenta avances de la regulación en calidad y medidas contra el hurto de celulares
	26/05/2015	CRC explica derechos de los usuarios en Feria Nacional del Servicio Ciudadano en Pitalito
	25/05/2015	CRC participa en Regional International Regulators Forum y Telecommunications & Media Forum
	22/05/2015	CRC participó en panel de entes reguladores en Foro de Operadores de TIC – AsoTIC
	21/05/2015	CRC participó en panel de Ley de TV en foro de la Universidad Externado de Colombia
	21/05/2015	Director de la CRC participó en mesas de discusión sobre recomendaciones de la OCDE

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 46 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2

	14/05/2015	CRC participa en X Foro Internacional de Transporte y Servicios Postales
04	22/04/2015	CRC explica derechos de los usuarios en Feria Nacional del Servicio al Ciudadano en Turbo
	17/04/2015	Por mantenimiento, página Web de CRC estará fuera de servicio durante 4 horas
	16/04/2015	CRC participó en el foro sobre banda ancha móvil y dividendo social
	16/04/2015	CRC presenta en Nicaragua la estrategia de Colombia contra el hurto de celulares
	15/04/2015	CRC expuso sobre regulación TIC en evento de la Universidad Santo Tomás
	14/04/2015	CRC participará en reuniones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
03	26/03/2015	CRC participó en evento de Internet Society en Dallas (EE.UU)
	25/03/2015	CRC participó en panel de la Universidad Externado de Colombia
	20/03/2015	CRC expuso sobre calidad de los servicios de comunicaciones móviles en evento "Grandes temas TIC"
	17/03/2015	CRC participó en foro sobre protección a los consumidores
	02/03/2015	CRC participa en Andina Link 2015
	02/03/2015	CRC participa en panel en Congreso Mundial de Móviles – GSMA 2015
02	16/02/2015	CRC presenta documento técnico sobre compartición de infraestructura en redes de telecomunicaciones
	10/02/2015	CRC presente en reunión mundial de Internet – ICANN 52

**Tabla 7. Cápsulas Informativas 2015**

### **Relaciones Internacionales y Comunicaciones**

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

Un aspecto muy importante a destacar es el proceso de acceso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organización internacional intergubernamental que agrupa a los países más industrializados de la economía de mercado.

Las diferentes actividades continuas que la CRC realiza en materia de los instrumentos legales o recomendaciones de la OCDE están relacionadas con el proceso de adhesión de Colombia a la Organización y la asistencia como participante al CDEP. Frente al primer tema, esta Entidad coordina con las entidades mencionadas las diferentes actividades solicitadas por la OCDE con el fin de que el intercambio de información se realice de manera más expedita y que el trabajo se divida de una manera más eficiente. Por ello, se realizan reuniones para hacer un monitoreo del progreso en lo referente a las Recomendaciones, y la CRC, sin desconocer como cabeza principal del sector al Ministerio, es la entidad que coordina los asuntos relacionados con la OCDE en materia de TIC. Frente al segundo, la asistencia como participante al CDEP, la CRC contribuye en las diferentes reuniones y actividades que este Comité y sus *Working Parties* organizan a lo largo del año.

Durante el 2015, la CRC representó al Gobierno Colombiano en las reuniones del Committee on Digital Economy Policy (CDEP) y sus grupos de trabajo: Working Party on the Measurement and Analysis of the Digital Economy (WPMAD), Working Parties on Communication Infrastructures and Services Policy (WPCISP), Working Party on Security and Privacy in the Digital Economy (WSPDE). Es de destacar que se participó en las sesiones de acceso, presentando el estado de cumplimiento de los 16 instrumentos legales y recomendaciones de la OCDE, principalmente los temas de ciberseguridad e independencia de la CRC.

Es importante destacar que en 2015 la CRC participó las reuniones del Network of Economic Regulators (NER), se recibió el 17 de abril en París (Francia) el reporte del desempeño estratégico de la CRC,

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 47 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

titulado Driving Performance at Colombia's Communications Regulator, el cual fue realizado por el NER, foro que pertenece a la OCDE.

Colombia es el primer país en recibir este informe, el cual está basado en una metodología innovadora de la OCDE para medir el desempeño de los reguladores y da orientaciones para convertirse en un regulador de clase mundial. Las recomendaciones presentadas serán trabajadas por la CRC, con el fin de alinear sus prácticas a las normas internacionales. Es de destacar que la CRC fue el primer organismo regulador en aplicar esta metodología y los resultados de este estudio sirvieron de insumo para la revisión estratégica adelantada durante 2015 y de la cual se tienen los resultados mencionados al inicio de este documento.

Algunos de los resultados de este informe son los siguientes:

- La CRC ha desarrollado un sistema integral para evaluar su propio desempeño y se esfuerza para alinear los recursos humanos y financieros con los objetivos estratégicos de la entidad.
- La CRC también se ha comprometido a mejorar su rendimiento mediante la mejora de los procesos de toma de decisiones que son más robustos que los que se exige actualmente a los organismos reguladores en Colombia.
- Medir el rendimiento es un reto y la CRC se enfrenta a algunos de los desafíos que son comunes a otros reguladores, incluyendo la necesidad de desarrollar indicadores que midan las actividades del regulador de manera sistemática y analítica; así como la evaluación del impacto de estas actividades.
- Adicionalmente, la CRC, como una unidad administrativa especial adscrita al Ministerio de TIC, se enfrenta a un entorno institucional en el que no es fácil establecer límites claros entre las funciones de política y de regulación. Esto crea cierta confusión sobre los objetivos estratégicos y la capacidad del regulador para tomar decisiones a largo plazo para la regulación del sector.

Por otro lado, la CRC participó como uno de los miembros del Comité Ejecutivo y como Presidente del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)

El Foro cuenta con 23 países miembros y está conformado por la Asamblea Plenaria, Presidente y Vicepresidentes, Comité Ejecutivo y Secretario Ejecutivo. La CRC es Presidente para el 2016 y apoya el Grupo de Trabajo Protección al Consumidor y Calidad del Servicio.

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

Existen tres Grupos de Trabajo (derechos de los usuarios y calidad del servicio, neutralidad de la red y asuntos de internet y servicios de roaming internacional), que lideran el desarrollo de los temas y la agenda del mismo, preparan documentos que son sometidos a la Asamblea Plenaria para su conocimiento, aprobación y publicación en la web del Foro.

### ***Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones***

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

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 48 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

	<b>Número de la Resolución</b>	<b>Epígrafe</b>
1	<b>4669 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P.
2	<b>4689 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBITRADE S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
3	<b>4690 de 2015</b>	Por la cual se declara improcedente el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4660 de 2014
4	<b>4701 de 2015</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias entre COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., por la provisión a favor de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. del acceso y uso de la instalación esencial correspondiente a cinco espacios físicos en la ciudad de Cali (Valle del Cauca)
5	<b>4724 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA SAS contra la Resolución No. 116 de 2014, expedida por la Secretaria de Planeación, obras públicas y saneamiento básico municipal de la alcaldía de Coveñas, por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto contra la Decisión No. 600-0471 del mismo despacho
6	<b>4725 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COLSAGO COMM S.A. contra la Resolución No. 116 de 2014, expedida por la Secretaria de Planeación, obras públicas y saneamiento básico municipal de la alcaldía de Coveñas, por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto contra la Decisión No. 600-0471 del mismo despacho
7	<b>4733 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y SKYCO S.A.S. E.S.P.
8	<b>4737 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL contra la Resolución CRC 4689 de 2015
9	<b>4738 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBITRADE S.A.S. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
10	<b>4764 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre COLOMBITRADE S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
11	<b>4765 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre LLEIDA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
12	<b>4777 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4729 de 2015
13	<b>4778 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4738 de 2015
14	<b>4779 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
15	<b>4780 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCOLOMBIA S.A. BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO CAJA SOCIAL S.A., CITIBANK -COLOMBIA S.A., BANCO DE BOGOTÁ S.A., AV VILLAS S.A. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.
16	<b>4781 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Comcel - Coltel)
17	<b>4782 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Comcel - Colombia Móvil)
18	<b>4790 de 2015</b>	Por la cual se resuelve un conflicto entre EMRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.S.P. - ETB y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
19	<b>4791 de 2015</b>	Por la cual se autoriza una desconexión derivada de la finalización de la operación móvil virtual de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. basada en el acceso a la red de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., se dictan medidas de mitigación tendientes a proteger los derechos de los usuarios y se modifica una asignación de numeración.
20	<b>4792 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (CELLVOZ)
21	<b>4793 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Avantel)
22	<b>4794 de 2015</b>	Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (UNE EPM Telecomunicaciones)
23	<b>4795 de 2015</b>	"Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (Sistemas Satelitales de Colombia)
24	<b>4796 de 2015</b>	"Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMCEL S.A. (ETB)

25	<b>4799 de 2015</b>	"Por la cual se acepta el desistimiento de las solicitudes de solución de controversias presentadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. por la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se archivan las actuaciones administrativas contenidas en el expediente 3000-4-2-470"
26	<b>4800 de 2015</b>	"Por la cual se decide sobre la procedencia del recurso de queja interpuesto por TORRES ANDINAS S.A.S. Contra la Resolución No. 1149,13,3,165 proferida por la Subsecretaría de Planeación de la Alcaldía de Palmira (Valle del Cauca)"
27	<b>4805 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de Apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. DU 3397 del 14 de noviembre de 2014 expedido por la Directora de Urbanismo del Municipio de Chía (E)
28	<b>4806 de 2015</b>	Por medio de la cual se resuelve un recurso de Apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. contra el oficio No. DU 3398 del 14 de noviembre de 2014 expedido por la Directora de Urbanismo del Municipio de Chía (E)
29	<b>4825 de 2015</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBITRADE S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4764 de 2015
30	<b>4826 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4765 de 2015
31	<b>4827 de 2015</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 4779 de 2015

**Tabla 8. Actuaciones administrativas de carácter particular y concreto a diciembre de 2015**

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

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA DE LA CRC					
No.	No. Proceso	PROCESOS JUDICIALES POR MEDIO DE CONTROL	Identificación del demandante	Objeto de la pretensión de Litis	PROXIMA ACTUACION A REALIZAR
1	2001 -069	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ORBITEL S.A. ESP	Que se declaren responsables las entidades demandadas por no haber establecido el porcentaje de la póliza que constituyeron los operadores de larga distancia, por concepto de responsabilidad civil extracontractual.	FALLO
2	2003-1005	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 632 de 2003 y 756 de 2006	INTERPRETACIÓN
3	2003-391 y 2003-411 (acumulados)	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. ESP y TELECOM S-A- E-S-P. (\$1800.000.000)	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso)	INTERPRETACIÓN
4	2004-173	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res. CRT 728 de 2003 y 825 de 2003	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
5	2004-205	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 663 de 2003 y 822 de 2003	PRESENTACION ALEGATOS
6	2004-310	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	UNITEL S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 831 de 2003 y 913 de 2003	FALLO II INSTANCIA

<b>7</b>	2004-684	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO ETELL S.A. ESP	Declaratoria de nulidad de la Res CRT 782 de 2003	INTERPRETACIÓN
<b>8</b>	2005-1152	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1148 de 2005 y 1139 e 2005	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>9</b>	2006-215	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELECOM S.A. E.SP	Declaratoria de nulidad de las Res CRT 1295 de 2005 y 1346 de 2005	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>10</b>	2006-328	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Declaratoria de nulidad de las Res 1305 de 2005 y 1375 de 2005	INTERPRETACIÓN
<b>11</b>	2006-561	ACCION DE GRUPO	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS (AVANTEL)	Res 1296 de 2005. Acción de Grupo.	RESOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN
<b>12</b>	2007-318	NULIDAD SIMPLE	FERNANDO AUGUSTO GARCÍA MATAMOROS	Acción pública de Nulidad contra los siguientes Decretos: 4239/04, 2323/05, 2324 de 2005 y Resolución CRT 1237 de 2005	FALLO UNICA INSTANCIA
<b>13</b>	2007-261	NULIDAD SIMPLE	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	Nulidad Resolución CRT 1296 de 2005	FALLO UNICA INSTANCIA
<b>14</b>	2010-342	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Res. CRC 2255/2009 y 2499/2010	FALLO
<b>15</b>	2009-521	NULIDAD SIMPLE	COMISION NACIONAL DE TELEVISION	Acción de Nulidad contra la Resolución CRT 1940 de 2008 (Nulidad parcial de Reportes de información sobre IPTV)	FALLO
<b>16</b>	2011-114	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TELEFONICA MÓVILES	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MOVILES Y COLOMBIA MÓVIL	FALLO II INSTANCIA
<b>17</b>	2010-344	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2228 de 2009 y 2346 de 2010)	AUDIENCIA CONCILIACIÓN PARA SUSTENTAR RECURSO
<b>18</b>	2010-343	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. (Resoluciones CRC 2256 de 2009 y 2497 de 2010)	PRESENTACION ALEGATOS
<b>19</b>	2011-1140	NULIDAD SIMPLE	ELMER RAMIRO SILVA RODRIGUEZ	Acción de Nulidad instaurada contra la Res. CRC 2959 2010. (Régimen de reporte de información) en cuanto haga referencia a la mensajería especializada.	EVENTUAL: TUTELA O RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION
<b>20</b>	2011-00187	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. UNE	FALLO I INSTANCIA

<b>21</b>	2011-00185 2014-024	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ETB	PRUEBAS
<b>22</b>	2011-184	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	CONTESTAR DEMANDA
<b>23</b>	2011-180	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TELEFONICA	ADMISIÓN DEMANDA
<b>24</b>	2011-182	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. ERT	FALLO I INSTANCIA
<b>25</b>	2011-584	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento de las Resoluciones CRC 3015 y 3045 de 2011. Por definición de cargos de acceso. Falta de competencia de la CRC.	RESOLVER RECURSO
<b>26</b>	2011-186	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. COLTEL.	FALLO I INSTANCIA
<b>27</b>	2012-324	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	Acción de nulidad y restablecimiento contra la Resolución CRC 3534 de 2012, que modificó la Res. 1763	RESOLVER RECURSO
<b>28</b>	2010-2359	ACCION POPULAR	JORGE EDUARDO VALLEJO BRAVO	Acción popular contra COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFONICA, persigue devolución de dinero a los usuarios por concepto de servicios prestados que no fueron autorizados previamente.	FALLO 2 INSTANCIA
<b>29</b>	2012-250	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DIANA EDITH PATIÑO	Acción de nulidad en contra de actos administrativos de la CNTV en liquidación, ANTV, CRC, SIC y ANE que denegaron el reintegro laboral a la accionante, como consecuencia de su retiro de la CNTV.	AUTO CONCEDE RECURSO
<b>30</b>	2011-181	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por	RECURSO DE REPOSICIÓN

				cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. TIGO.	
<b>31</b>	2013-00618	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA	Acción de nulidad y restablecimiento contra las Resoluciones 3857 y 3979 de 2012, que desataron un conflicto entre PRST en materia de garantías de interconexión.	FALLO II INSTANCIA
<b>32</b>	2013-1713	ACCION POPULAR	BRUNO PUGLISI ENTRALGO	Acción popular para que la CRC adopte medidas regulatorias de promoción de la competencia en el Valle de Aburrá y de portabilidad numérica fija.	ENVIO CONSEJO DE ESTADO
<b>33</b>	2013-973 2014-821	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	8600455116 - COMPAÑIA GENERAL DE INVERSIONES S.A.S.	Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC.	ALEGATOS
<b>34</b>	2013-451	ACCION DE REINTEGRO POR FUERO SINDICAL	JUAN CARLOS GARZON BARRETO	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	FALLO EJECUTORIADO
<b>35</b>	2011-192	REPARACION DIRECTA	EMCALI EICE	Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001	EXCEPCIONES
<b>36</b>	2013-449	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIO ALEJANDRO MAYORGA RODRIGUEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	ALEGATOS CRC
<b>37</b>	2013-351	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DORA PATRICIA PARRA	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
<b>38</b>	2013-363	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	CARMEN HERCILIA GARCIA FLOREZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
<b>39</b>	2013-229	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	VILMA RAQUEL PALENCIA	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	PRUEBAS
<b>40</b>	2013-724 2014-1109	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JORGE SAMHIR ALVARADO MANUEL	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	ALEGATOS II INSTANCIA
<b>41</b>	2013-190	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDGAR EMIRO RINCÓN DUARTE	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL

<b>42</b>	2013-517	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	ANGELA KATHERINE PIÑEROS	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
<b>43</b>	2013-1582	ACCION DE GRUPO	SANDRA MILENA MEJIA	Dilucidar si la CRC ha quebrantado o no los derechos de los usuarios de comunicaciones en general, en razón a que el día 25 de septiembre de 2013, la señal de COMCEL s.a. se vio interrumpida por un término aproximado de cuatro horas entre las 4:00 a.m y las 8:00 a.m originando perjuicios individuales para los consumidores del producto en mención.	ADMISIÓN APELACIÓN
<b>44</b>	2013-5097	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JOSE ENOC CANO	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN
<b>45</b>	2010-355	ACCION POPULAR	MARIO MONTENEGRO MONTILLA	Demanda protección derechos colectivos, retiro de antenas de TELCOM	RECOLVER RECURSO DE REPOSICIÓN
<b>46</b>	2010-2404	ACCION POPULAR	HERNÁN GUSTAVO GARRIDO	Otorga 8 meses a la CRC para la organización del mercado de televisión.	CONTINUAR AUDIENCIA
<b>47</b>	2014-178	CONTROVERSA CONTRACTUAL	JAHV MCGREGOR S.A. AUDITORES Y CONSULTORES	Nulidad de la resolución por medio de la cual se adjudicó el contrato de consultoría.	AUDIENCIA INICIAL
<b>48</b>	2014-013	NULIDAD SIMPLE	PEDRO LEONARDO PACHECO JIMENEZ	Medio de control de nulidad instaurado contra la siguiente resolución expedida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y la CRC: la 4296 de 16 de agosto de 2013; por medio de la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones. con solicitud de suspensión provisional.	AUDIENCIA INICIAL
<b>49</b>	2014-077	ACCION POPULAR	ALFONSO DELGADO ARCOS	Demanda protección derechos colectivos, retiro de antenas	DECLARA DESIERTO RECURSO
<b>50</b>	2014-784	ACCION POPULAR	ALVARO OTALORA BARRIGA	Se solicita que se ordene por parte de la comisión de regulación de comunicaciones la inmediata expedición de un acto administrativo por medio del cual se restablezcan plenamente las obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles previstas en el artículo 1 de la resolución 4001 de 2012 mediante la cual se orden a construir un fondo, con los recursos allí establecidos y transferir a los usuarios a la reducción de los cargos de acceso a la redes móviles.	DICTAMEN
<b>51</b>	2013-095	ACCION POPULAR	LUIS CARLOS GALVAN GALVAN	Demanda protección derechos colectivos, retiro de antenas	FALLO

<b>52</b>	2010-2799	PROTECCION DE DERECHOS E INTERESE COLECTIVOS	JHON FREDDY OROZCO	Solicitan los accionantes la protección del derecho a la comunicación - ya que dentro del centro carcelario de acacias - meta hay falla en el servicio telefónico y el valor actual del minuto del mercado es superior al que las personas que se encuentran en libertad pueden conseguir en el mercado.	ADMISIÓN APELACIÓN
<b>53</b>	2014-817	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	EDATEL S.A. E.S.P.	NULIDAD RESOLUCION NOS. 4034 DE 2012 Y 1473 DE 2013	RESOLVER RECURSO DE APELACIÓN
<b>54</b>	2014-688	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL	Medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho instaurado contra las siguientes resoluciones expedidas por la comisión de regulación de comunicaciones: la 4419 de 21 de febrero de 2014; y la 4508 de 22 de mayo de 2014.	CONTESTAR DEMANDA
<b>55</b>	2012-081	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	BIBIANA MUNAR	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	FALLO I INSTANCIA
<b>56</b>	2013-620	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DEISY SOLER DURAN	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	RESOLVER RECURSO APELACIÓN
<b>57</b>	2015-138	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIÓN CRC 4420 DE 2014 Y RESOLUCIÓN NO. 4509 DE 2014	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2016.
<b>58</b>	2015-230	NULIDAD SIMPLE	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Medio de control de nulidad instaurado contra la resolución 4458 de 14 de abril de 2014, proferida por la comisión nacional de comunicaciones, por medio de la cual se modifican las resoluciones CRC 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011 y se dictan otras disposiciones.	CONTESTAR DEMANDA
<b>59</b>	2015-657	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4511 DE 2014 Y 4570 DE 2014	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 14 DE ENERO DE 2016.
<b>60</b>	2015-1321	ACCION POPULAR	JAIME OMAR JARAMILLO	DERECHOS AFECTADOS: MORALIDAD ADMINISTRATIVA , DEFENSA DE PATRIMONIO PUBNLICO Y LIBRE COMPETENCIA	AUTO RESUELVE RECURSO
<b>61</b>	2013-022	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LEYDI NIETO MARTINEZ	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL
<b>62</b>	2013-420	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIA CLARA NUMA VENEGAS	Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	AUDIENCIA INICIAL

<b>63</b>	2015-918	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COLOMBIA MOVIL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4571 DE 2014 Y 4624 DE 2014	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2016.
<b>64</b>	2013-330	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIA VICTORIA BENITO	Reíntegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012.	CONTESTAR DEMANDA HASTA EL 02 DE FEBRERO DE 2016.
<b>65</b>	2014-319	NULIDAD SIMPLE	ALVARO OTALORA BARRIGA	Medio de control de nulidad instaurado contra el artículo 4 de la resolución 4190 de 2013; expedida por la comisión de regulación de comunicaciones en lo relativo a la supresión de las autorizaciones previas por parte del ministerio de tecnologías de la información y de las comunicaciones y por la CRC para el traslado de beneficios a los usuarios y a la abolición de la constitución del fondo de que trata el numeral ii del artículo 1 de la resolución 4001 de 2012 expedida por la crc. con solicitud de suspensión provisional.	RESOLVER RECURSO Y MEDIDAS CAUTELARES
<b>66</b>	2015-2227	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COMCEL	NULIDAD RESOLUCIONES NOS. 4689 DE 2015 Y 4737 DE 2015	RESOLVER RECURSO Y MEDIDAS CAUTELARES

**Tabla 9. Actividad de defensa jurídica de la CRC a 2015**

### **Actuaciones Administrativas de Imposición de Servidumbres**

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

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

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

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

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 56 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

De igual forma, durante 2015, se dieron respuestas a las consultas que los ciudadanos efectuaron respecto de la aplicación de dicho artículo, debe indicarse en todo caso que a la fecha no se han efectuado solicitudes de imposición de servidumbres por parte de los PRST.

### **Obligaciones de hacer – Plan Nacional de Desarrollo**

En relación con las obligaciones que se desprenden del artículo 194 literal d) de la Ley 1753 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018", la Ley señala que "[e]l Min TIC podrá establecer obligaciones de hacer como forma de pago de la contra prestación por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico para beneficiar con TIC a habitantes de bajos ingresos, zonas apartadas y escuelas públicas. Así mismo podrá imponer obligaciones para prestar redes para emergencias. Las inversiones a reconocer serán determinadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo con la reglamentación que se defina al respecto."

En virtud de lo anterior, el Ministerio de TIC viene adelantando el borrador del Decreto mediante el cual se reglamentan los criterios para la formulación, presentación, aprobación, ejecución y verificación de las obligaciones de hacer como forma de pago por el uso del espectro radioeléctrico y en el cual se definirán las obligaciones y responsabilidades de la CRC. La entidad ha participado a lo largo del proceso de discusión del Decreto en mención.

### **Asesoría al Congreso de la República**

La CRC realiza seguimiento a la actividad legislativa relacionada con el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y adelantar una asesoría en los temas relacionados con las funciones de la CRC, que tengan incidencia en la gestión legislativa como debates, citaciones, audiencias públicas, debates de control político y discusiones sobre iniciativas legislativas relacionadas con la industria de la TIC y en general en los temas que resulten de interés de la CRC.

En el año 2015 se atendieron doce solicitudes directas del Congreso de la República en temáticas de banda ancha, hurto de celulares, presupuesto de la entidad e infraestructura de comunicaciones; y se prepararon comentarios a Proyectos de Ley relacionados con temáticas de protección de los derechos de los usuarios, régimen jurídico de empresas de servicios, servicios de televisión y seguridad en equipos móviles. Adicionalmente, se asistió debidamente a las citaciones realizadas por Comisiones Sextas de Cámara y Senado, en temáticas de calidad de servicio, despliegue de infraestructura, saldos en telefonía móvil y gestión de resultados 2010-2014.

### **Comité de Cooperación Colombia TIC**

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

1. Modificación de los formatos 3, 5, 6, 13, 20, 21, 25 y 28, de reporte de información por parte de los Operadores.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 57 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2. Presentación en el Comité para socialización, la propuesta para el desarrollo del Sistema SIUST, con la participación del sector.
3. Se compartió con MinTic los modelos de análisis de calidad de los datos, elaborados en la CRC con la empresa Infórmese, en la herramienta de IBM, SPSS.
4. Socialización con la oficina de TI del MinTic, las resoluciones modificatorias a la resolución 3496 de 2011, relacionada con reportes de información.
5. Participación en el levantamiento de información para la elaboración de los documentos de arquitectura para el nuevo Sistema de Información Sectorial
6. Reporte a Colombia TIC de las incidencias relacionadas con las caídas del sistema SII-SIUST.
7. Revisión de cifras e indicadores de la Mesa de Servicio Sectorial. Se sugirió reforzar la mesa, labor que se pudo concretar durante el año 2015 en el MinTic.

### **Indicadores e información estadística**

Durante 2015, se realizaron las siguientes actividades relacionadas con indicadores e información estadística:

- Participación en el Comité de Expertos de TIC, comité conformado por las entidades del sector TIC, que se realiza mensualmente en las instalaciones de MinTIC. Algunas de las actividades realizadas que materializaron la participación activa de la CRC en este comité fueron la presentación de productos y tareas de la entidad como del Reporte de Industria del sector TIC 2015, la Encuesta Larga 2015, la Encuesta sobre Políticas Tarifarias 2015 y la Encuesta de Canasta de Precios de la UIT, entre otros. De igual forma se apoyó con la revisión del documento Panorama TIC 2015, realizado por MinTIC.
- Como entidad miembro del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y en el marco de la formulación del Plan Estadístico Nacional (PEN) para los próximos años, adelantado por el DANE, se realizó la actualización de las operaciones estadísticas de la CRC. Adicionalmente, se identificaron los requerimientos de información estadísticas a otras entidades públicas del país en pro de construir un diagnóstico de la oferta y la demanda de información en las entidades miembros del SEN.
- La CRC participó en las mesas sectoriales, específicamente las referidas al sector TIC, realizadas por el DANE con el objetivo de presentar y poner a discusión a las entidades miembros de este sector los cambios en la medición del sector TIC con el proyecto de cambio de año base de las cuentas nacionales del país.
- Teniendo en cuenta que en el ejercicio de sus funciones la CRC impacta directa e indirectamente algunas de las variables incluidas en los indicadores internacionales de competitividad que sigue el MinCIT, se dio respuesta a un comunicado de este ministerio, indicando las acciones proyectadas para los próximos años que la CRC, en el marco de sus funciones y agendas regulatorias (2015-2016, 2016-2017), considera mejoraran en alguna manera el comportamiento de estas variables en dichas mediciones.

## **6. Programas, Estudios y Proyectos**

<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>	<b>Valor Asignado*</b>
---------------	--------------------	---------------	------------------------

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 58 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Calidad en la prestación de servicios de TV	Analizar y definir para el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, los parámetros de calidad requeridos para cada una de las partes que conforman la arquitectura de una red de televisión, los cuales permitan establecer en caso pertinente y a nivel regulatorio indicadores de calidad aplicables a dicho servicio.	Ejecutado	\$355.346.206
Garantía de recepción de TV abierta radiodifundida	Estudiar y analizar la normatividad vigente en relación con la "Garantía de recepción de los canales colombianos de televisión abierta radiodifundida de carácter nacional, regional y municipal", a fin de establecer un marco regulatorio completo que permita contribuya a su adecuado cumplimiento y, de ser necesario, proponer las modificaciones respectivas desde escenarios técnicos, jurídicos y económicos con el fin de regular las condiciones de operación y explotación del de dicho servicio.	Ejecutado	\$58.141.061
Compartición de infraestructura para TDT	Establecer las condiciones de acceso y uso de las redes de los operadores de televisión radiodifundida en Colombia por parte de otros operadores para la prestación de sus servicios, a efectos de identificando modalidades posibles de compartición de infraestructura activa y pasiva para la implementación de la Televisión Digital Terrestre.	En proceso	\$304.226.786
Condiciones de acceso a la red de Fibra Óptica	Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas relacionadas con el acceso, uso e interconexión y remuneración orientada a costos eficientes de la infraestructura asociada al PNFO, y en caso de identificar eventuales restricciones en la materia, generar las medidas regulatorias que se estimen necesarias dentro del marco de las facultades regulatorias que detenta esta Comisión y haciendo observancia de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de fomento firmado entre la Unión Temporal Fibra Óptica Colombia (Play Telecomunicaciones S.A. de CV y TV AZTECA S.A.B. de CV) y el Gobierno Nacional.	Ejecutado	\$19.494.738
Revisión de condiciones de interconexión en ambiente IP	Analizar las condiciones de acceso y uso de los puntos de intercambio de tráfico IXP nacional por parte de los proveedores de redes y servicios de Internet, así como de los proveedores de contenidos, identificando condiciones técnicas y operativas que deben cumplir relacionadas con la calidad del servicio que prestan y la necesidad potencial de regular la interconexión a dichos puntos.	En proceso	\$25.902.663
Revisión calidad servicios móviles	Revisar las condiciones metodológicas de cálculo y medición de los indicadores de calidad de servicios móviles vigentes en el régimen de calidad contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011, para de esta forma identificar la necesidad de su modificación y la pertinencia y viabilidad de incorporar una metodología complementaria que contribuya a disponer de una visión más cercana respecto de las condiciones de calidad desde la perspectiva del usuario.	Ejecutado	\$88.354.358

Revisión integral del Régimen de Calidad	Actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas antes identificadas. En el marco de lo anterior, se prevé analizar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, buscando contemplar dentro del mismo modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, con el fin de identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad en dichos servicios.	En proceso	\$332.945.165
Modificación RITEL	A partir de las observaciones recibidas en el proceso de socialización del RITEL, analizar los aspectos susceptibles de revisión aplicables dicho reglamento, con el fin de determinar si es necesaria su modificación e implementar la misma.	Suspendido	\$34.816.525
Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC y TV	Revisar las condiciones de acceso y uso de los elementos de infraestructura pasiva de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de las redes de televisión en un marco de convergencia, con el fin de identificar medidas regulatorias para disminuir barreras en la compartición de dichos elementos y promover la competencia. Para el caso de las redes de radiodifusión de televisión digital y las redes de acceso fijas este análisis deberá involucrar adicionalmente los elementos activos de la red.	En proceso	\$913.052.122
Implementación condiciones para recursos de identificación	Consolidar un régimen integral de administración de recursos de identificación, que tenga en cuenta, por una parte, los nuevos desarrollos tecnológicos en el actual entorno de convergencia, y de otro lado, las características técnicas específicas, la naturaleza y la estructura de cada recurso, y donde se incluyan la planificación, los procedimientos y requisitos para su asignación, los parámetros y procedimientos para la verificación de su uso e implementación eficiente, así como los mecanismos y causales de recuperación, y las condiciones para autorizar su transferencia, en un entorno de convergencia y atendiendo las necesidades del sector, la planificación de dichos recursos y los procedimientos y requisitos para su asignación, atendiendo de esta manera las necesidades del sector en esta materia.	En proceso	\$49.576.405
Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones (incluye Internet de las Cosas)	Adelantar un estudio que permita entender los modelos de negocio, actores involucrados y flujos de valor asociados a la provisión de contenidos y aplicaciones a nivel internacional y en Colombia, y la manera como se hace uso de la infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los diferentes Agentes, así como también el potencial efecto que el Internet de las Cosas (IoT) puede generar en la provisión de contenidos y aplicaciones y, de ser necesario, promover una actualización del marco regulatorio aplicable, a fin de promover nuevos modelos de negocio en el mercado, con especial énfasis en los	En proceso	\$1.216.932.768

	relativos a la adopción del Internet de las Cosas (IoT) en el país. A partir de lo anterior, se plantearán, en caso necesario, acciones regulatorias a ser adelantadas en esta materia por parte de la CRC, y se generarán recomendaciones a ser tenidas en cuenta por otras instituciones y por el sector en general.		
Seguimiento R4001 – R4050	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada por la Resolución CRC 4050 de 2012, y medición de impacto tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado relevante minorista móvil. A partir del desarrollo de la metodología de medición de impacto que permita estimar el efecto sobre los usuarios y el mercado; así como el desarrollo de herramientas cuantitativas que permitan la construcción de alertas tempranas con el objeto de generar parámetros para levantar, modificar o mantener las medidas regulatorias impuestas.	Ejecutado	\$172.450.611
Actuación particular UNE	Determinar si existe (o no) una estructura competitiva de bloqueo a la entrada, derivada del control privilegiado que detenta UNE sobre la infraestructura de soporte y que mediante la figura de empaquetamiento de servicios genera ofertas comerciales no contestables por parte de otros actores (competidores).	Ejecutado	\$60.982.232
Análisis de ofertas empaquetadas	Realizar un análisis de las prácticas de (i) empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y (ii) la eventual aplicación de subsidios cruzados por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones sobre la base de asimetrías en las cargas fiscales entre servicios (por ejemplo voz y datos frente a televisión por suscripción)	En proceso	\$484.106.772
Mercados relevantes audiovisuales	Clasificar los servicios convergentes y definir los mercados relevantes de la industria audiovisual y aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante y el establecimiento de los remedios regulatorios aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.	En proceso	\$842.725.659
Cláusulas de permanencia Mínima Fase 2	Revisión de las condiciones bajo las cuales en la actualidad los proveedores de servicios de televisión, telefonía fija e internet fijo están haciendo uso de la cláusula de permanencia mínima en los contratos para la provisión de estos servicios, con el fin de determinar el impacto (positivo o negativo) de la aplicación de estas en el grado de competencia de los mercados analizados y en el bienestar de los usuarios de estos servicios y, de ser necesario, implementar las medidas regulatorias a que haya lugar, de acuerdo con los resultados del estudio.	En proceso	\$384.001.740

Revisión Mercados relevantes	Determinar las condiciones de competencia existentes en el mercado de acceso a internet en Colombia, tanto en su dimensión de producto como en su delimitación e injerencia geográfica. Adicionalmente, a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinar si los mercados Internet móvil por suscripción, Internet móvil por demanda, Internet fijo residencial e Internet fijo corporativo mantienen su condición de mercados relevantes, su alcance geográfico, e identificar la necesidad de intervención regulatoria.	En proceso	\$64.371.654
Mercado de datos y acceso a Internet	Realizar el monitoreo del mercado de datos y acceso a internet en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.	En proceso	\$14.780.359
Revisión mercado portador	Adelantar la revisión de las condiciones actuales de competencia del mercado portador nacional con el fin de identificar posibles fallas de mercado y en tal caso establecer la medidas regulatorias que sean necesarias para promover la competencia.	En proceso	\$295.883.869
Modelo equilibrio general Fase II	Complementar y ampliar el Modelo de Equilibrio General Computable (MEGC) Dinámico desarrollado en el año 2013 por la Comisión, desagregando el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo cual se incorporan los subsectores de giros postales, mensajería expresa y especializada, servicios de televisión por suscripción, servicio portador, y banca móvil.	Ejecutado	\$279.629.706
Monitoreo general mercados	Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y analizar dicha información para realizar el monitoreo de los diferentes mercados en Colombia con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.	En proceso	\$16.303.748
Monitoreo cláusulas de permanencia	En marzo de 2014 la CRC expidió la Resolución 4444 de 2014 "Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones". Con el propósito de hacer seguimiento a los impactos de la medida regulatoria, la Comisión inició un monitoreo de información de mercado.	Ejecutado	\$240.169.863
Condiciones de acceso servicios LD	Revisar las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia, nacional e internacional.	En proceso	\$74.156.404
Revisión integral del Régimen de protección a usuarios	Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet, televisión y postal; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.	En proceso	\$404.733.980

Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones.	Construir, a partir del catálogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo 11 de 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión – (CNTV), un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios fijos y móviles de internet, telefonía y televisión. Dado que es el contrato el documento rige la relación proveedor usuario, este sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.	En proceso	\$188.404.633
Portal de Usuario	La Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo su misión institucional de promover la libre y leal competencia, y la inversión en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y proteger sus derechos, trabaja en el desarrollo de un portal web a través del cual los usuarios podrán acceder a información básica sobre trámites de peticiones, quejas y recursos, homologación de terminales de usuario, derechos de los usuarios, proyectos regulatorios, calidad de los servicios y a las aplicaciones web de comparación de tarifas y de presentación de PQR ante los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. El propósito de las mencionadas herramientas es contribuir a la toma de decisiones libres y transparentes por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y propender por un adecuado ejercicio de sus derechos.	En proceso	\$345.740.931
Divulgación RPU	Dar a conocer a la población en general los principales aspectos del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, con el ánimo de que conozcan sus derechos y puedan hacerlos efectivos.	En proceso	\$523.915.967
Medición de calidad	A través de encuestas telefónicas, se realiza una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad, atención a usuarios y solución de controversias, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción. Para obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios a nivel nacional, la CRC determinó que para el presente proyecto se recolectará información en las 13 ciudades más representativas en términos de población y usuarios. Adicionalmente se incluirá información de 3 ciudades objeto de revisión por parte de la Comisión: Quibdó, San Andrés y Leticia.	En proceso	\$29.432.936
Mecanismos alternativos solución controversias	El desarrollo se encuentra dentro del proyecto de la revisión del régimen de RPU y frente a la implementación del Sistema Alternativo y Auto-compositivo de Solución de Controversias, una vez revisados y analizados los distintos comentarios allegados a la consulta pública formulada al sector, se dará inicio a la implementación de un plan piloto con el apoyo de un consultor externo.	En proceso	\$404.733.980

Análisis mercado mensajería	Contar con información oportuna, veraz y completa de los Operadores de Servicios Postales con mayor representatividad en el mercado de Colombia, en el marco de lo dispuesto en la Resolución CRC 2959 de 2010 y sus modificaciones posteriores.	En proceso	\$85.081.413
Sector postal e inclusión Financiera	Realizar el análisis de la evolución de los Servicios Postales de Pago y su incidencia en términos de inclusión financiera en el país y a su vez determinar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan la expansión de la prestación de servicios financieros de acuerdo con su naturaleza postal y conforme al marco reglamentario aplicable, fortaleciendo de esta manera los esquemas de inclusión financiera, a través de la transferencia de fondos de manera segura, confiable y accesible, traduciéndose todo ello en mayores oportunidades de desarrollo y progreso social.	Ejecutado	\$103.632.172
Operador móvil virtual	Revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y por ende la competencia en los mercados de comunicaciones móviles.	Ejecutado	\$100.425.208
Portabilidad fija	Establecer las medidas regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en Colombia, con previa verificación de su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de acuerdo con las actuales condiciones del mercado y la normatividad vigente.	En proceso	\$534.999.352
Reporte de Industria 2015	Consolidación de cifras estadísticas de los sectores de telecomunicaciones, televisión y postales correspondientes al año 2014.	Ejecutado	\$15.947.561
Revisión mercado servicios postales de pago	Realizar un análisis del mercado de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias para dinamizar el mercado. Profundizar el análisis del mercado de servicios de pago en general y de los servicios postales de pago (giros postales) en particular, así como definir, desde el punto de vista regulatorio, las condiciones jurídicas, técnicas y económicas de prestación de estos últimos, acorde con las directrices de política existentes.	En proceso	\$242.071.565
Análisis mercado fijo-móvil	Estudiar las condiciones del mercado de las llamadas originadas en las redes fijas y terminadas en las redes móviles a partir del análisis de caracterización de la oferta y la demanda del mismo y analizar si es necesario realizar ajustes a la regulación actual.	En proceso	\$7.594.809
Impacto regulatorio 2012-2014	Elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre los años 2012 y 2014 para los sectores de TIC, televisión y postal y proponer un conjunto de metodologías tanto cualitativas como cuantitativas, que estén en línea con la metodología RIA, y que sirvan para realizar evaluación ex ante de los diferentes proyectos regulatorios que se realizan en la CRC.	En proceso	\$446.136.688

Acceso servicios TIC estratos 1 y 2 FASE II	Elaborar un análisis de barreras de acceso tanto de oferta como de la demanda en la prestación de servicios TIC, especialmente, de internet y televisión que permitan diagnosticar posibles medidas regulatorias focalizadas y de esta manera, encaminar los esfuerzos regulatorios hacia recomendaciones de política por parte de la CRC que permitan a los ciudadanos integrarse y potencializar las herramientas de las TIC en Colombia.	En proceso	\$75.166.920
Simplificación normativa	Preservar la libertad de elegir para los consumidores y reducir las cargas innecesarias para la industria y los consumidores.	En proceso	\$41.687.220
Ciberseguridad	Determinar la pertinencia de adoptar medidas regulatorias adicionales a las vigentes en temas de Ciberseguridad, con base en la revisión de los últimos desarrollos en la materia a nivel nacional e internacional, y plantear posibles líneas de acción que adoptará la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de las funciones que le han sido otorgadas mediante la Ley 1341 de 2009 para apoyar las estrategias y políticas adoptadas en materia de Ciberseguridad en el Colombia.	En proceso	\$16.365.867
Regímenes reporte información	Revisar y actualizar los regímenes de reporte de información establecidos por la Comisión, mediante un proceso de diagnóstico de los datos y definición de criterios para la validación de los mismos al momento de realizar los reportes, en concordancia con las necesidades reales de información del regulador y la capacidad que tengan los operadores para la entrega de la misma.	En proceso	\$227.137.954
Fortalecimiento BD hurto ETM	Actualizar y revisar las condiciones y reglas de operatividad de las bases de datos positiva y negativa previstas en la Resolución CRC 3128 de 2011, las cuales deberán ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con los desarrollos tecnológicos actuales para solucionar las deficiencias evidenciadas. Así como también, apoyar al Ministerio del posconflicto, derechos humanos y seguridad, en el desarrollo de las medidas que hacen parte de la estrategia diseñada para la vigencia 2014 a 2018, en todos los temas que estén relacionados con la operatividad y funcionamiento de las bases de datos positiva y negativa.	En proceso	\$89.100.038
Agenda Regulatoria 2015	Definir la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2015 y la modificación de la Agenda Regulatoria 2014.	Ejecutado	\$44.761.103
Agenda Regulatoria 2016	Definir la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2016-2017 y la modificación de la Agenda Regulatoria 2015-2016.	En proceso	\$28.243.830
Despliegue de infraestructura a nivel nacional	Determinar criterios técnicos y jurídicos que permitan identificar las barreras y restricciones que actualmente impiden el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones en los diferentes municipios del país; y definir las condiciones técnicas que deberán ser recomendadas a las autoridades municipales para superar dichas barreras. Así como también, revisar y actualizar las condiciones previstas en el Código de Buenas Prácticas para el despliegue de telecomunicaciones, las cuales deberán	En proceso	\$107.379.532

	ajustarse, modificarse o suprimirse en lo pertinente, de acuerdo con la evolución tecnológica y la nueva caracterización de barreras que impiden el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para servicios a través de redes fijas y redes móviles.		
Identificación y depuración de ETM	Definir las condiciones que permitan llevar cabo la depuración de los equipos terminales móviles a partir de la validación de su IMEI, respetando los derechos del usuario y el principio de la confianza legítima; así como definir las medidas regulatorias requeridas para la etapa de control de equipos dispuesta por la Resolución CRC 4813 de 2015.	En proceso	\$172.392.738
Aplicabilidad disposiciones SC	Expedir un acto administrativo de carácter general que fije claramente el procedimiento a seguir en las diversas actuaciones de carácter particular y concreto que adelanta la CRC en el ejercicio de su función regulatoria.	Ejecutado	\$7.571.973
Compilación y Actualización Normativa	Compilar y actualizar en un solo cuerpo normativo la totalidad de las resoluciones generales que se encuentran vigentes, realizando el análisis jurídico pertinente de aquellas disposiciones regulatorias que no se encuentran vigentes debido a la derogación de las normas legales que sirvieron de fundamento para su expedición.	En proceso	\$31.028.277
Normas técnicas de homologación	Expedir una regulación actualizada en relación con la homologación de equipos terminales, ajustada a las nuevas tecnologías y servicios disponibles en el mercado.	En proceso	\$41.979.109
Gobernanza de Internet	Las actividades para el año 2015 en materia de Gobernanza de Internet, se orientan a implementar la estrategia que sobre la materia fue diseñada en el año 2014. Dicha implementación se realizará a través de la revisión de las recomendaciones a nivel internacional sobre Neutralidad de la Red e IXP, el apoyo al establecimiento de la estrategia nacional de Ciberseguridad y a las actividades del Ministerio de TIC que permitan promover el desarrollo de contenido local, computación en la nube y CDNs en Colombia. Para ello, una vez se conforme el equipo del proyecto de Neutralidad de la Red, se aportarán insumos al respecto sobre la discusión del tema a nivel internacional e igualmente se realizará lo propio para las actividades que viene adelantando la CRC en cuanto a la estrategia nacional de Ciberseguridad. Adicionalmente, se brindará información al proyecto regulatorio de IXP frente a las recomendaciones internacionales. De igual manera, la CRC participará en eventos nacionales e internacionales en los cuales se promueva la implementación del modelo de múltiples agentes interesados y la definición de directrices y recomendaciones respecto al tema de Gobernanza de Internet, que sean adelantados por organismos como IANA, ICANN y OCDE, entre otros.	En proceso	\$127.788.651
Economía Digital en Colombia	En el año 2015, la CRC desarrollará el primer informe de Economía Digital para Colombia. Este informe tiene como objetivos establecer una aproximación teórica a la "Economía Digital", generar una base de indicadores	En proceso	\$52.889.398

para su medición, abordando aquellos relacionados con el sector de las telecomunicaciones y establecer una aproximación inicial a la medición en los sectores económicos definidos en el Plan Vive Digital 2 (Salud, Educación, Justicia y Agrícola).

**Tabla 10. Estado de los Proyectos Regulatorios a 31 de diciembre de 2015**

\*Nota: el valor asignado corresponde al presupuesto total estimado del proyecto e incluye recursos de las diferentes vicencias durante las cuales el proyecto se ejecuta.

## 7. Reglamentos y Manuales

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	073	17 de marzo de 2015
Establecimiento de los Grupos de trabajo permanentes de la CRC	Establece y organiza los grupos internos de trabajo, con carácter permanente, en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se deroga la Resolución Interna 094 de 2013 y se dictan otras disposiciones.	Resolución Interna	134	06 de mayo de 2015
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 en su versión 2008.	Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 24	07 de septiembre de 2015
Manual de Procedimientos	Recopila los procedimientos que se deben seguir para realizar las actividades previstas de tal manera que sean desarrolladas, minimizando la posibilidad de errores al unificar los criterios y la forma de ejecutar dentro de los procesos de la CRC.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0	28 de marzo de 2014
Manual de Administración de Riesgos	Con el manual de administración del riesgo, la CRC busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, así como contar con una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de los diferentes riesgos identificados en la entidad, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0	28 de marzo de 2014

Manual de Contratación	Este manual se convierte en una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia del proceso de contratación, y el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad entre otros, así como del deber de selección objetiva y los demás propios de la función administrativa, ya que junto con las instrucciones de trabajo, se implementan los procedimientos a seguir dentro del proceso de contratación de la Entidad, definiendo con detalle las acciones a ser adelantadas por todos los responsables del proceso, obteniendo con ello claridad y uniformidad en el mismo.	Resolución Interna 028 de 2014	Versión 1	23 de enero de 2014
Manual de Supervisión	Describe las condiciones de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión de los contratos celebrados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.	Documento del Proceso de Contratación	Versión 3	13 de julio de 2012
Reglamento Interno de la CRC	Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-	Resolución	2242	01/12/2009
Modificación al Reglamento Interno de la CRC.	Por la cual se modifican los artículos 8, 15, 17, 18, 19 y 21 de la Resolución CRC 2242 de 2009 por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-	Resolución	3002	04/02/2011
Manual Plantillas Imagen corporativa	Presenta los formatos de carta, circular, documento, presentación	Correo electrónico - Coordinador Relaciones Internacionales y comunicaciones	Versión 5	19/01/2015
Manual OnBASE	Manual del Usuario del Sistema de Información Documental -OnBase	Correo electrónico - Coordinador Planeación	N/A	02/01/2014
Manual para guiar el tratamiento del acceso y la reserva de información pública	guiar el procedimiento legal que los funcionarios de la CRC deben seguir para efectos de salvaguardar el derecho constitucional de acceso a la información pública, sin que exista una vulneración de derechos particulares o de intereses públicos.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	25 de noviembre de 2014
Manual de Usuario de Herramienta de Gestión	Define las indicaciones para el ingreso de los usuarios a los diferentes módulos que hacen parte de la Herramienta	Documento del Proveedor	N/A	01 de Diciembre 2014

Manual de prevención de daño antijurídico	plasmar la política de prevención del daño antijurídico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual, por conducto de su Comité de Conciliación decidió adoptar un esquema que propende por el establecimiento de herramientas en la organización y al interior de los procesos de la Entidad para mitigar los riesgos de generación del daño antijurídico.	Documento del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	8 de octubre de 2015
---	--	---	-----	----------------------

**Tabla 11. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2015**

## 8. Gestión transversal de la CRC

### 8.1. Situación de los Recursos

#### *Recursos Financieros:*

Corte a 31 de Diciembre 2015 ( \$ Miles de Pesos)			
<b>Activo total</b>	<b>\$27.358.776</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$20.378.988</b>
Corriente	\$19.958.323	Otros Ingresos	\$2.041.066
No corriente	\$7.400.453	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$20.122.295</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$18.727.389</b>	Otros gastos	\$1.637.128
Corriente	\$18.727.389	<b>Excedente operacional</b>	<b>\$ 256.693</b>
No corriente	\$ 0		<b>\$ 0</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$ 8.631.387</b>	<b>Excedente ejercicio</b>	<b>\$ 660.631</b>

**Tabla 12. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2015**

#### *Bienes Muebles e Inmuebles:*

Con corte a 31 de diciembre de 2015, se llevó a cabo el inventario físico de los Bienes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, visitando cada uno de los puestos de trabajo, igualmente se realizó el inventario a las salas de juntas que tiene la CRC, se verificó y ajustó el inventario asignado a cada uno de los funcionarios, haciendo entrega del inventario final correspondiente.

Monto total del inventario: \$ **8.833.720.595**

Discriminación de los activos:

#### **PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC.**

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 69 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

<b>EDIFICACIONES</b>	
Sede CRC Edificio Link 7-60	7.306.402.241
<b>REDES, LÍNEAS Y CABLES</b>	
Redes de aire	18.280.943.50
Redes de alimentación y gas	9.481.177,00
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	
Maquinaria Industrial	5.091.581,34
Herramienta y Accesorios	1.598.733,15
<b>MUEBLES ENSERES Y EQUIPO</b>	
Muebles y Enseres	444.794.838.46
Equipo Y Maquinaria de Oficina	10.936.980.08
<b>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO</b>	
Equipo de Comunicación	188.901.503.29
Equipo de Computo	684.189.945.38
<b>EQUIPO DE TRANSPORTE</b>	
Terrestre	180.000.000,00
<b>EQUIPO DE COMEDOR</b>	
Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería	19.138.251.33
<b>TOTAL ACTIVOS DICIEMBRE 31 2015</b>	<b>8.868.816.194.50</b>

**Tabla 13. Propiedad, planta y equipo a 31 de diciembre de 2015**

<b>Nombre del responsable</b>	<b>Costo Adquisición</b>
ALMACEN CRC	182.504.772,28
SALA DE JUNTAS PISO 9 (RESPONSABLE CAROLINA GONZALEZ)	37.773.894,14
SALA DE JUNTAS PISO 10 (RESPONSABLE SANDRA VALLEJO)	39.286.040,79
CENTRO DE COMPUTO - RESPONSABLE CESAR GUERRERO	216.165.247,16
OBSOLETOS SISTEMAS- RESPONSABLE YAQUELINE GIL	10.132.874,34
EQUIPOS EN BODEGA(RESPONSABLE OSCAR PARRA)	67.033.026,25
NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES	10.289.075,97
MARIA CAMILA GUTIERREZ TORRES	6.244.532,61
DIEGO HERNAN MARIN TABARES	6.078.307,15
CAMILA ALEJANDRA BELTRAN REYES	8.014.640,00
JUAN PABLO GARCIA JIMENEZ	5.564.337,03

JUAN CARLOS JIMENEZ TRIANA	4.455.117,36
MAYERLY NIÑO	38.565.613,18
OSCAR IVAN AGUDELO MORA	4.601.836,42
MARIA JIMENA RAMIREZ BAIZ	4.701.248,00
MARTHA ALEJANDRA ARENAS PINTO	5.333.381,72
ALEX FELIPE SARMIENTO HENRIQUEZ	3.632.072,56
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA	28.693.086,53
DIEGO GERMAN CORREA SALGADO	5.498.716,26
BRAYAN MORALES SARMIENTO	17.706.175,00
JORGE ENRIQUE POTES GONZALEZ	6.313.274,92
NAYIVE PATRICIA GONZALEZ MARTINEZ	12.211.411,55
ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VÁSQUEZ	4.552.031,93
CARLOS HUMBERTO RUIZ GUZMAN	4.943.674,30
JOSÉ ORLANDO ZAMBRANO TRIVIÑO	45.000.000,00
FELIX HERNANDO VARGAS PINTO	45.086.004,47
OLGA PATRICIA CORTES DIAZ	5.659.321,28
CLAUDIA MARCELA PALACIO JIMENEZ	5.890.456,56
MARIA DEL SOCORRO MARTINEZ PINTO	4.587.844,07
DAVID ESTEBAN AGUDELO BARRIOS	5.980.036,87
SULLY TATIANA MORENO ILLERA	5.244.128,00
YAQUELINE GIL	4.176.904,29
ROSALBA CASTAÑEDA MORENO	13.918.928,95
DIANA GISSELA WILCHES TORRES	7.704.151,64
ZOILA CONSUELO VARGAS MESA	12.601.261,55
ANA ELIZABETH PARRA BENITEZ	35.125.320,47
ALBA YAMILE MATEUS PARRA	4.082.474,97
DORIS CORREDOR BELLO	23.749.019,22
ASTRID DEL CARMEN ANGEL BULLA	7.738.452,00
CLAUDIA PATRICIA CAMACHO CORREA	39.659.632,72
NOHORA PATRICIA CASTIBLANCO SOLANO	5.195.884,83
MARTHA NELLY VALENZUELA PENAGOS	4.469.353,43
LUCERO CASTELLANOS CARDOZO	7.900.305,15
SANDRA ISABEL SALAZAR ACOSTA	7.424.525,21
DIANA PAOLA MORALES MORA	6.748.261,46
ZULMA XIMENA WALTEROS AVILA	8.822.097,98
MARIA DEL PILAR TORRES NAVARRETE	7.011.101,72

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 71 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

NIDIA MARLENY DELGADO QUITIAN	4.335.058,99
LINA MARIA DUQUE	9.005.707,39
CAROLINA GONZALEZ	583.000,00
LUZ MIREYA GARZON SANCHEZ	24.497.216,87
ANGELICA MARIA PERDOMO SANCHEZ	4.095.160,71
JAZMIN GONZÁLEZ	42.017.250,61
LIZETTE JOHANA GARAY PARDO	4.625.952,00
ANA MARIA CELY SANCHEZ	5.026.345,43
MARISOL GUERRERO LEON	4.081.690,48
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO	6.495.140,64
SILVIA JULIANA RAMIREZ ROSAS	4.283.975,11
NATALIA QUEVEDO GONZALEZ	5.229.398,00
GERARDO PINZON	3.626.923,00
ENUE VICTORIA MERCHAN VILLAMIL	3.780.363,56
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO	9.322.248,69
SANDRA PATRICIA VALLEJO PEREZ	20.737.081,81
LUIS FELIPE GONZALEZ JIMENEZ	45.082.650,00
RICARDO OSPINA NOGUERA	6.875.994,71
DICK DARÍO DÍAZ MELÉNDEZ	4.898.256,41
HUGO HERNAN ROMERO GARZON	4.366.418,00
ANDRES MAURICIO CARO CORTES	6.295.805,00
GUILLERMO VELASQUEZ IBAÑEZ	5.773.189,72
SAMUEL FRANCISCO ZAMORA GUTIERREZ	37.532.479,18
JOSE ANTONIO RONDON RODRIGUEZ	4.678.661,54
WILSON GARZON BARRERA	1.218.010,15
OSCAR JAVIER PARRA TORRES	66.242.435,03
JOHN JAIRO TEJADA URCUQUI	5.473.394,04
JUAN MANUEL WILCHES DURAN	26.276.944,71
MARVIN HERNAN GUTIERREZ GONZALEZ	45.000.000,00
JULIAN HONORIO VILLARREAL MEDINA	4.836.774,24
ALEXANDER CORREA OSPINA	4.771.928,00
OSCAR JAVIER GARCIA ROMERO	4.278.602,17
JUAN PABLO HERNANDEZ MARCENARO	6.376.722,29
JUAN SEBASTIAN HENAO PARRA	3.957.102,92
ANDRÉS GUTIÉRREZ GUZMAN	5.612.117,17
NICOLÁS LEZACA MELO	4.742.187,72

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 72 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

EDWIN JAIR QUINTERO RODRIGUEZ	4.183.888,00
CABRERA FABIAN ANDRES	4.761.036,17
CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTELA	4.949.566,72
ROGER ANDRES ORTIZ TAMAYO	4.570.676,23
CAMILO ALBERTO JIMENEZ SANTOFIMIO	4.412.905,31
CESAR AUGUSTO GUERRERO GARZON	4.369.143,24
JUAN PABLO VASQUEZ FONSECA	5.023.723,79
ANDRES JULIAN FARIAS FORERO	5.243.594,17
CARLOS ANDRES CASTELLANOS RUBIO	5.493.503,28
JOHN WERNER MEISTERL REYES	8.090.183,66
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	7.306.402.241,00
GREGORIO GONZALO GUTIERREZ TORRES	6.072.631,95
LESMESS PATIÑO JAVIER ALFONSO	10.056.410,87
MIGUEL ANDRES DURAN DAJUD	5.084.649,56
<b>Total Reporte:</b>	<b>8.868.816.194,53</b>

**Tabla 14. Resumen de inventarios a 31 de diciembre de 2015**

## 8.2. Ejecución Presupuestal

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

### **Presupuesto 2015**

Mediante el Decreto 2710 de 2014, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público le aprobó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, el presupuesto para la vigencia 2015 por un valor total de \$25.066.390.000 pesos, incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera: Gastos de Personal \$9.679.890.000; Gastos Generales \$1.340.820.000; Transferencias \$2.376.680.000 y Gastos de Inversión \$11.669.000.000.

El valor total del rubro de Transferencias, incluyó una apropiación de \$1.900.000.000 de pesos los cuales estaban destinados a adelantar el trámite de los concursos ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, tendientes a suplir los cargos de Carrera Administrativa de la CRC; sin embargo, el levantamiento de la leyenda Previo Concepto no fue aprobado por el Ministerio de Hacienda, debido a que consideraron que al aprobar dicho levantamiento se estaría contraviniendo lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley 1737 de 2014 y la Directiva Presidencial 06 del 2 de diciembre de 2014.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC procedió a solicitar la reducción de su presupuesto de Funcionamiento por valor de \$2.491.680.000 pesos, la cual fue aprobada mediante el Decreto 2240 de 2015, incluyendo los recursos inicialmente destinados a los concursos, así como Otros Gastos de

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 73 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Personal que también se encontraban en previo concepto, y que obedecían a los recursos para la planta de personal de los cargos que se estuvieron vacantes en 2015.

### ***Ejecución al 31 de diciembre de 2015***

Al 31 de diciembre de 2015, la apropiación definitiva de los gastos de funcionamiento fue de \$10.905.710.000 pesos, registrando una ejecución comprometida de \$10.139.242.923 pesos, equivalente al 93%; los gastos de inversión correspondieron a \$11.669.00.000 pesos, con una ejecución comprometida de \$10.954.243.368 pesos, equivalente al 94%.

El total de ejecución de gastos de la vigencia, fue de \$21.093.486.291 pesos, correspondiente al 93,4%.

<b>Vigencia 2015</b>	<b>Decreto 2710 de 2014</b>	<b>Apropiación definitiva</b>	<b>Ejecución al 31 dic. 2015</b>	<b>% Ejecución</b>
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>13.397.390.000</b>	<b>10.905.710.000</b>	<b>10.139.242.923</b>	<b>93%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>9.679.890.000</b>	<b>9.529.890.000</b>	<b>9.087.839.219</b>	<b>95%</b>
Servicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	9.311.600.000	9.311.600.000	8.981.549.219	96%
Servicios personales indirectos	106.290.000	106.290.000	106.290.000	100%
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN</b>	262.000.000	112.000.000	0	0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.340.820.000</b>	<b>1.340.820.000</b>	<b>1.022.814.336</b>	<b>76%</b>
Impuestos y multas	40.000.000	40.000.000	40.336.000	101%
Adquisición de bienes y servicios	1.300.820.000	1.300.820.000	982.478.336	76%
<b>Transferencias</b>	<b>2.376.680.000</b>	<b>35.000.000</b>	<b>28.589.368</b>	<b>82%</b>
Cuota de auditaje	35.000.000	35.000.000	28.589.368	82%
Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes - <b>Previo concepto DGPPN</b>	2.341.680.000	0	0	0%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>11.669.000.000</b>	<b>11.669.000.000</b>	<b>10.954.243.368</b>	<b>94%</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional.	9.784.000.000	9.784.000.000	9.128.600.577	93%
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC.	1.885.000.000	1.885.000.000	1.825.642.791	97%
<b>TOTALES</b>	<b>25.066.390.000</b>	<b>22.574.710.000</b>	<b>21.093.486.291</b>	<b>93,4%</b>

**Tabla 15. Ejecución Presupuestal a 31 de diciembre de 2015**

Con el fin de garantizar el cumplimiento de su función regulatoria a través del desarrollo de los proyectos regulatorios que superan la anualidad propia de la ley de presupuesto, dando continuidad a las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cupo de vigencias futuras para Gastos de Funcionamiento e Inversión, las cuales fueron autorizadas por la suma de \$229.179.300 pesos y \$5.051.500.000 pesos,

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 74 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

respectivamente, de las cuales fueron comprometidas \$229.179.300 pesos para Gastos de Funcionamiento, y \$3.772.436.720 pesos, para Gastos de Inversión.

### ***Ejecución de Ingresos 2015: Obtención recursos presupuestales 2015***

Mediante la Resolución 4646 del 16 de diciembre de 2014, la CRC fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2015 en el 0.0875%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación.

El presupuesto aprobado a la CRC para la vigencia 2015, inicialmente fue de \$25.066.390.000, el cual fue reducido mediante el Decreto 2240 de 2015 en la suma de \$2.491.680.000, dando un presupuesto final de \$22.574.710.000.

El recaudo de contribución al 31 diciembre de 2015 fue de \$25.091.760.227, lo cual representó el 111%. Adicionalmente, por intereses y sanciones se recaudó la suma de \$155.635.233.

### ***Gestión de Fiscalización***

Del proceso de fiscalización que viene adelantando la CRC, se enviaron 43 emplazamientos para corregir, 13 liquidaciones oficiales de revisión y 8 requerimientos especiales, de los cuales se recaudó por concepto de sanciones \$135.750.098. Adicionalmente, la CRC recibió de los operadores siete (7) solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor, de los cuales a cinco (5) operadores se les realizó transferencia de contribución, y dos (2) operadores fueron compensados.

El operador COLOMBIA TELECOMUNICACIONES presentó Proyecto de Corrección para disminuir el valor de la contribución de la vigencia 2014, al cual se le profirió Resolución de Aceptación, realizando una devolución de contribución por la suma de \$358.486.000.

Se llevaron a cabo visitas de inspección contable a los operadores TELMEX, GAS NATURAL FENOSA, UNE EMP TELECOMUNICACIONES y FEDERAL EXPRESS.

### ***Gestión de Omisos***

La CRC realizó acciones de cobro persuasivo con los operadores que tenían saldo de cartera, es así que durante el año 2015 se enviaron 396 comunicaciones para que se acogieran al beneficio tributario estipulado en la Ley 1739 de 2014, así como a aquellos operadores que no se encuentran registrados en el SIUST pero que cuentan con registro TIC, lo que ha permitido obtener mayores recaudos.

De la gestión citada en el párrafo anterior, 28 operadores hicieron caso omiso del cobro persuasivo, por lo que fue necesario enviarles emplazamientos para declarar, de los cuales el 50% presentaron y pagaron su declaración con la respectiva liquidación de sanciones e intereses.

### ***Gestión de Cartera***

De la gestión realizada a la cartera causada de las vigencias 2010 a 2014, durante el año 2015 se enviaron 91 oficios persuasivos de cobro, lo que generó un recaudo por capital de \$210.229.721, intereses de mora por valor de \$110.749.094, y sanciones por la suma de \$90.093.741.

### ***Comité de Sostenibilidad Contable***

El Comité de Sostenibilidad Contable aprobó el castigo de cartera de la vigencia 2011 por la suma de \$13.039.2511, profiriendo la Resolución 387 de 2015, la cual fue contabilizada en el mes de diciembre

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 75 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

de 2015. Al operador SUPERCABLE, quien se encuentra en liquidación, se realizó el cobro coactivo de la vigencia 2012.

### **Avances y resultados de la directiva 06 de 2014 – Plan de austeridad en el Gasto**

De acuerdo con lo establecido en la directiva Presidencial 06 de 2014, la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos, cuyo resultado consolidado fue del 22,16%, de acuerdo con el siguiente detalle:

RUBRO	2014	2015	DIFERENCIA	% VARIACIÓN
<b>ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>1.262.126.120</b>	<b>982.478.336</b>	<b>279.647.784</b>	<b>22,16%</b>
COMPRA DE EQUIPO	232.461.670	1.287.998	231.173.672	99,45%
ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	106.730.000	6.565.600	100.164.400	93,85%
MATERIALES Y SUMINISTROS	37.502.917	42.521.728	-5.018.811	-13,38%
MANTENIMIENTO	197.854.673	368.597.474	-170.742.801	-86,30%
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	195.465.468	206.624.595	-11.159.127	-5,71%
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	47.864.527	32.689.736	15.174.791	31,70%
SERVICIOS PUBLICOS	92.364.956	82.421.766	9.943.190	10,77%
SEGUROS	180.577.879	64.946.622	115.631.257	64,03%
ARRENDAMIENTOS	139.497.137	151.041.113	-11.543.976	-8,28%
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE	1.553.635	1.332.193	221.442	14,25%
CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL Y ESTIMULOS	30.253.258	24.449.510	5.803.748	19,18%

**Tabla 16. Resumen de Austeridad en el Gasto**

### **8.3. Planta de Personal**

La planta de personal de la CRC fue establecida mediante el Decreto 90 de 2010, que junto con el Decreto 89 de 2010, fueron el resultado de un proceso de reestructuración administrativa adelantado con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009. Así mismo, con la entrada en vigencia 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 amplía la planta de personal de la CRC en 15 cargos, cantidad de cargos que está por debajo de los cargos totales requeridos con motivo de estas nuevas funciones y competencias otorgadas a la entidad.

La planta actual de la Entidad se relaciona a continuación:

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010 y DTO 1770 DE 2013
Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	3

NIVEL ASESOR	31
NIVEL PROFESIONAL	36
NIVEL TECNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	7
<b>TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS</b>	<b>81</b>

**Tabla 17. Planta de personal de la CRC**

#### 8.4. Contratación

En el cuadro adjunto - Anexo No. 1 se detallan los contratos suscritos desde 01 de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2015, indicando el número del contrato, el nombre del contratista, las fechas de suscripción y terminación, las modificaciones realizadas al contrato y el estado actual del mismo durante la vigencia.

VIGENCIA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TOTAL	VALOR TOTAL
2015	Concurso de méritos abierto	12	\$5.389.308.960,00
2015	Contratación directa	68	\$4.475.621.432,00
2015	Licitación pública	3	\$2.211.550.729,00
2015	Mínima cuantía	28	\$265.001.755,00
2015	Selección abreviada menor cuantía	11	\$1.061.678.505,40
<b>TOTAL</b>		<b>122</b>	<b>\$13.403.161.381,40</b>

**Tabla 18. Resumen de la Contratación efectuada en 2015**

Indicador	Fórmula	Meta		I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Promedio 2015
<b>Eficiencia en contratación</b>	Sumatoria de los tiempos de cada contrato por modalidad, dividido entre el total de los contratos celebrados	Directos	7 a 10 Días/Cto	9 Días/Cto	7 Días/Cto	5 Días/Cto	4 Días/Cto	6 Días/Cto
		Selección Mínima Cuantía	12 a 15 Días/Cto	7 Días/Cto	11 Días/Cto	10 Días/Cto	7 Días/Cto	9 Días/Cto
		Selección Abreviada de Menor Cuantía	45 a 55 Días/Cto	N/A	43 Días/Cto	N/A	35 Días/Cto	39 Días/Cto
		Licitación	50 a 60 Días/Cto	30 Días/Cto	60 Días/Cto	N/A	N/A	45 Días/Cto
		Concurso De Méritos Abierto	55 a 65 Días/Cto	34 Días/Cto	58 Días/Cto	57 Días/Cto	55 Días/Cto	51 Días/Cto
<b>Eficiencia de los procesos</b>	Adjudicados en primera etapa * 100 / Planeados	Porcentaje	>=80%	84,6%	86,7%	85,7%	100%	89%

**Tabla 19. Indicadores de Eficiencia del proceso de contratación 2015**

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 77 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

## 8.5. Organización de Sesiones de Comisión y Comités de Comisionados

La Gestión realizada durante el 2015, referente a este proceso se resume a continuación:

### **Sesión de Comisión**

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

Durante el año 2015, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 16 oportunidades, 2 de ellas de manera extraordinaria y 1 de ellas de forma virtual. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 75 resoluciones, de la siguiente manera:

Trimestre	Resoluciones particulares	Resoluciones generales
I	2	2
II	11	11
III	16	11
IV	14	8

**Tabla 20. Resoluciones aprobadas en la Sesión de Comisión 2015**

### **Comité de Comisionados**

El Comité de Comisionados está conformado por tres Comisionados designados por el Presidente de la República. El Coordinador Ejecutivo de la CRC, quién actúa como secretario de las reuniones, las cuales se llevan a cabo una vez a la semana con el fin de dirigir, orientar y controlar el desarrollo de todas las actividades orientadas a lograr los objetivos de la Comisión y desarrollar las funciones y facultades otorgadas por la Ley.

### **Indicador del proceso**

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

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

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 78 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Periodo	Días Hábles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
1°	36	9	4
2°	41	9	4.5
3°	16	4	4
4°	27	7	3.8

**Tabla 21. Eficiencia en Comité de Comisionados 2015**

## 8.6. Gestión Tecnológica

El grupo de Gestión Tecnológica de la Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene como función gestionar eficaz y eficientemente los sistemas de información de la CRC, para satisfacer los requerimientos de los clientes y cuenta con el proyecto de inversión denominado "Actualización de Servicios, Procesos y Recursos de Tecnología de Información y Comunicaciones" cuyo objetivo principal es dotar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones de los servicios, procesos y recursos de TIC que la Entidad requiere para garantizar la disponibilidad, actualización y efectividad de recursos físicos y herramientas tecnológicas que permitan el cumplimiento de las funciones regulatorias de la misma; el cual está enfocado en: a) Brindar soporte y poner en marcha los nuevos desarrollos y ajustes a los módulos CRC del sistema de información unificado del sector de telecomunicaciones (SIUST) y/o sistema de información integral (SII). b) Administrar eficientemente y fortalecer los sistemas de apoyo y la infraestructura tecnológica de la CRC.

En 2015, en línea con lo establecido en la Ley 1753 de 2015 mediante al cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en su artículo 45 que establece que todas las Entidades Públicas deben contar con un Director de Tecnologías y Sistemas de Información para asegurar la adopción del marco de referencia de arquitectura de TI y todas las políticas de gobierno nacional en materia de TI, se creó en la CRC la figura de Chief Information Officer (CIO), quien es el encargado de gestionar, planificar y desarrollar estrategias de recursos tecnológicos y de información para la CRC, a partir de Políticas como Gobierno en Línea, tendencias respecto a la gestión de las oficinas de TI e iniciativas gubernamentales, así mismo, para que sea el enlace con las demás oficinas de TI de las Entidades del sector, para desarrollar proyectos conjuntos en pro del cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Vive Digital entre otros.

Esta nueva figura ha permitido que el trabajo en cabeza del grupo de Gestión Tecnológica sea más armónico y responda a las necesidades de la CRC en materia de TI. Así mismo, se implementaron los Comités de Gestión Tecnológica que se realizan con una periodicidad mensual, integrado por el Director Ejecutivo, la Coordinación Ejecutiva y los integrantes del grupo de Gestión Tecnológica, en el cual se tratan los diferentes temas adelantados por grupo, y el impacto en la implementación de los mismos.

### ***Sistema de Gestión de Seguridad de la Información***

La CRC en 2015 continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, es así como en 2014 se realizó una consultoría que permitió evidenciar vulnerabilidades críticas de las cuáles las siguientes fueron solucionadas:

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 79 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Se renovaron todos los contratos de mantenimiento y soporte de hardware y software que eran requeridos para el correcto funcionamiento de los sistemas de información de la entidad.
- Se establecieron políticas granulares en firewall, se habilitaron y configuraron los módulos funcionales y se eliminaron la que no eran útiles o estaban totalmente abiertas. Se afinaron las políticas para Wireless y anchos de banda de invitados.
- A nivel de controlador de dominio se crearon políticas para optimizar el acceso autorizado de los equipos de cómputo de la CRC y usuarios.
- Se instalaron certificados de sitio seguro para proteger los sitios web de página CRC y aplicativos.
- Se migraron los servidores a última versión de sistemas operativos.
- Se instaló doble autenticación para los accesos al centro de datos.

Dentro de la consultoría realizada en 2015, se definieron los procedimientos requeridos para estandarizar y hacer seguimiento al SGSI, así:

Se actualizó la política del SGSI, procedimiento de gestión de cambios, procedimiento para Helpdesk, procedimiento de control de acceso, política de dispositivos móviles, gestión de incidentes informáticos, parches de información, métricas de seguridad, procedimiento de paso a producción, estrategia de protección de datos personales, borrado seguro, clasificación de la información, política de seguridad de equipos de terceros. Así mismo, se instaló y configuró la herramienta que nos permitirá hacer la administración, seguimiento, planes de trabamieto y mejora continua a los riesgos del SGSI.

Queda pendiente la aprobación, divulgación y sensibilización de todas estas políticas para toda la entidad.

### **Actividades Realizadas en temas internos**

Busca gestionar eficaz y eficientemente los recursos tecnológicos y los sistemas de información administrados por la CRC, responsable del software, aplicaciones y licencias de la entidad y de nuevos desarrollos que soporten las actividades de los procesos internos de la entidad.

Durante el año 2015 se adelantaron las siguientes actividades:

- Se realizó la planeación y ejecución de las actividades de nuevos desarrollos y mantenimientos de la infraestructura tecnológica interna durante el año 2015.
- Migración de las bases de datos de los aplicativos internos (BSC, Onbase, Humano y Novasoft) al nuevo servidor de BD.
- Formateo y cambio de sistema operativo de dos Servidores Físicos y (7) Servidores virtualizados con sus servicios.
- Contratación del CIO de la Entidad.
- Contratación del recurso humano para la atención del soporte de primer nivel y ejecución de mantenimientos de TI en la Entidad.
- Aumento en el ancho de banda del canal de internet a 60Mb y para GNP 6 Mb.
- Instalación del RPS y Nueva plataforma de Backup para la Entidad.
- Adecuación del servidor de Bases de datos SQL Server 2012.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 80 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Nuevos desarrollos en ONBASE para el proceso de Atención Cliente de acuerdo a los requerimientos, incluye alarmas a los tiempos límites para generar respuestas y alarmas a los vencimientos de los derechos de petición, trámites y PR's.
- Se llevaron a cabo las actualizaciones a los sistemas de información de la Entidad: Novasoft, Humano, BSC, Onbase, los cuales están en últimas versiones.
- Migración de los sitios web (novasoft, humano, onbase, wiki, intranet, usuarioscrc, grupointustria) al nuevo servidor web de la Entidad.
- Compra, asignación, configuración de elementos y sistemas de información para facilitar el teletrabajo en la Entidad.
- Compra, instalación y configuración del sistema de manejo y control de impresión para el fortalecimiento de la Estrategia de Cero Papel adoptada por la Entidad.
- Compra e implementación de softphone, para movilidad en comunicaciones.
- Adquisición de la suite de Adobe Cloud, para fortalecer el proceso de Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Internacionales.
- Adquisición y renovación del licenciamiento econométrico de la Entidad STATA.
- Adquisición de Office 365, lo cual mejora el correo electrónico y la colaboración.
- Adquisición de Access Point, para mejorar la cobertura de las redes wifi en la Entidad.
- Renovación de una impresora multifuncional de nivel empresarial, para mejorar el servicio de los funcionarios.
- Creación de políticas a nivel de directorio activo que permiten estandarizar el papel tapiz, reglas de seguridad y generar campañas de sensibilización a través de los equipos de cómputo.
- Ejecución de las adecuaciones necesarias en tecnología para incorporar nuevos puestos de trabajo en la entidad.
- Adquisición, configuración e implementación de la suite Microsoft System Center para pruebas en el grupo de Gestión Tecnológica, incluye los módulos de Configuración, Operación y Servicio.
- Contratación y desarrollo de la fase II para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Compra, instalación e implementación de la herramienta que permite gestionar y hacer mejora continua al SGSI, Globalsuite.
- Formateo a bajo nivel de los equipos de cómputo para martillo.
- Apoyo a los procesos contractuales de otras Coordinaciones en el componente tecnológico (cartelera virtual, Alpopular, correo certificado, asistente virtual).
- Se estableció el portafolio de servicios de Gestión Tecnológica.

### **Actividades realizadas en temas externos**

Busca contribuir a la consecución de la misión de la CRC mediante la utilización de las herramientas de TI en la entidad, responsable de asesorar, dirigir, administrar y desarrollar los sistemas de información externos, utilizando mecanismos que garantizan la objetividad, imparcialidad y calidad de la labor desarrollado.

Durante el año 2015 se adelantaron las siguientes actividades:

Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones – SIUST y página web de la CRC:

- Adquisición de hosting para la página web de la CRC.
- Levantamiento y diagnóstico de la Arquitectura del SIUST y Portal Web.
- Implementación y adecuación para modo responsive de la página web y portal de usuarios.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 81 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Revisión y ajustes de funcionalidad de la página web, tales como PQR y portal de transparencia.
- Revisión y ajustes de la app DecideTic de la CRC.
- Contratación de capacitaciones para el grupo de sistemas misionales en Oracle y Java.
- Implementación de Ambiente de Pruebas Siust y Portal Web: Base de Datos Oracle, Versionador para Código Fuente y Gestionador de Tareas.
- Implementación de ambiente local de desarrollo, máquinas virtuales y IDE de Desarrollo NetBeans.
- Adquisición del centro de datos para el proyecto de CDRs. Configuración y ajustes de seguridad para conexión y transmisión de información en grandes volúmenes.
- Migración de aplicaciones (EncuestaCare, CRC Info, Formularios Calidad), hacia la Base de Datos de Producción.
- Implementación de las modificaciones a formatos para reporte de información de las resoluciones modificadas.
- Atención a solicitudes sas\_siust.
- Apoyo a la Mesa de Servicio Sectorial MinTIC en la creación de códigos SIUST.
- Participación Trial Oracle – Cloud.
- Apoyo renovación soporte Asistente Virtual.
- Inicio de levantamiento de información para el desarrollo del nuevo sistema de información de la CRC.

Desarrollos de reportes de Información – Sistema integral de información sectorial: De acuerdo con las diferentes modificaciones regulatorias adelantadas por la CRC, el área de sistemas misionales se encargó del desarrollo e implementación de los siguientes formatos en la aplicación de cargue de archivos para reporte de información a través del SII-Colombia TIC

*Formatos modificados:*

1. Resolución CRC 4660 de 2014.
  - a. Formato 3. Ingresos por tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.
  - b. Formato 13. Tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.
2. Resolución CRC 4798 de 2015.
  - a. Formato 3. Ingresos por tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.
  - b. Formato 13. Tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.
3. Resolución CRC 4763 de 2015.
  - a. Formato 5. Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados
  - b. Formato 6. Acceso móvil a Internet
4. Resolución CRC 4734 de 2015.
  - a. Formato 20. Indicadores de Calidad para Internet móvil con base en gestores de desempeño
  - b. Formato 21. Indicadores de Calidad para Internet móvil con base en ETSI TS 102 250.
  - c. Formato 25. Indicadores de calidad para comunicaciones de voz móvil
5. Resolución CRC 4776 de 2015.
  - a. Formato 16 A y B. Servicio de transporte entre los municipios del país
  - b. Formato 16 C. Uso de la infraestructura de fibra óptica por parte de terceros.

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 82 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

*Formatos nuevos:*

1. Resolución CRC 4807 de 2015, formato 28 D. Tarifas mayoristas acuerdos OMV.

En los anteriores términos, se presenta el informe de gestión de la vigencia 2015 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-.

**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**

Director Ejecutivo

Elaborado por: Coordinadores / Lizette Garay

Revisado por: Diana Wilches Torres

Aprobado por: Zoila Vargas Mesa

Informe Rendición de la Cuenta	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 83 de 83</b>	
Coordinadores / Lizette Garay	Actualizado: 09/02/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			