

# AULAS DE INNOVACIÓN

SESIONES VIRTUALES Y PRESENCIALES

## Para:

Amazonas, Eje Cafetero, Región insular, Región Caribe, Región Orinoquía, Antioquía y Región Central

---

# Informe de resultados

Organiza:



Apoya:

LAB101

INNOVACIÓN  
CREATIVIDAD  
NUEVAS TECNOLOGÍAS



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE COLOMBIA

# AGENDA

1. Contextualización
2. Gestión y convocatoria
3. Actividades desarrolladas
4. Hallazgos generales y propuestas construidas
5. Recomendaciones



# ACERCAMIENTO A LOS PROVEEDORES Y LOS USUARIOS



Espacios abiertos para el diálogo y la construcción



559 participantes en toda Colombia



Evaluación y percepción de las actividades:

-Satisfacción **Alta:**

Contenidos - talleristas -metodologías

-Recomendaciones y mejoras:

más espacios, más tiempo, mesas de trabajo y presencia de otros agentes del sector.



# TIPOS DE SESIONES POR REGIÓN

## SESIONES INDEPENDIENTES CONECTADAS TEMÁTICAS

### AULAS DE INNOVACIÓN PRST

- 2 Sesiones virtuales
- 2 Sesiones presenciales

### AULAS DE INNOVACIÓN Ciudadanía

- 1 Sesiones virtuales
- 1 Sesiones presenciales



# INNOVACIÓN PARA GRUPOS DE VALOR

## AULAS DE INNOVACIÓN



🔍 5 regiones

📍 6 ciudades

🖱️ 30 sesiones

👤 365 personas



Buscamos acercar a la CRC a las regiones y facilitar la transferencia de conocimiento del papel del regulador y la innovación como herramienta de mejora de servicios

# TIPOS DE SESIONES EN BOGOTÁ

## ENCUENTROS TRANSVERSALES DE INNOVACIÓN

---

### Sesiones continuas

- 6 Sesiones virtuales
- 5 Sesiones presenciales





# INNOVACIÓN PARA GRUPOS DE VALOR

Encuentros transversales de innovación



 Bogotá

 5 localidades

 11 sesiones

 194 personas



Promovimos el fortalecimiento de capacidades en torno al concepto de innovación, participación en la construcción de la regulación, pluralismo informativo y metodologías como Design Thinking

# OBJETIVOS DE LAS SESIONES



**Fortalecer procesos para la creación o** mejoramiento de rutas de innovación, mediante la articulación entre las comunidades, los PRST y servicios postales.



Realizar **actividades teórico prácticas** enfocadas en posibles rutas de atención a problemáticas regionales del sector de comunicaciones.



**Construir propuestas** y aportes enfocados en la mejora de necesidades asociadas a los servicios de comunicaciones, ajustadas a las regiones.







# TEMÁTICAS



## ¿Qué es la CRC?

- Funciones e iniciativas innovadoras
- Procesos participativos para la construcción de la política regulatoria
- Ejes clave de acción de la CRC



## Conceptualización y metodologías de la innovación:

- Tipologías
- Casos prácticos



**Conceptualización de pluralismo informativo y miradas críticas en los contenidos y la información.**



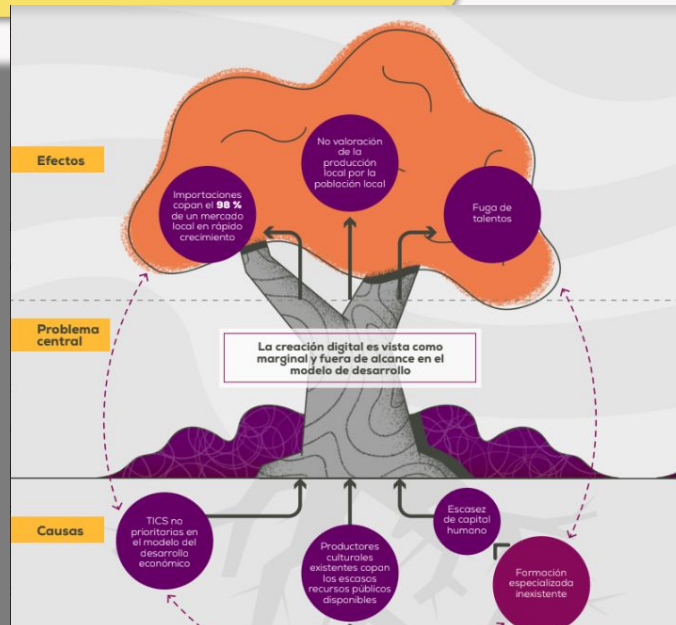
**Construcción de propuestas para la mejora de servicios de comunicaciones.**

# METODOLOGÍAS IMPLEMENTADAS

## Actividad Juego de ROL



Juegos de rol,  
demarcación de  
responsabilidades  
individuales y  
colectivas



Ejercicios de empatización  
para el diagnóstico de  
necesidades

## Las fases del Design thinking



Construcción de soluciones  
a través de metodologías  
ágiles

# GESTIÓN Y CONVOCATORIA



Difusión redes sociales



Invitaciones (Cartas CRC)



Medios locales



Llamadas



Visitas en terreno



Difusión TV Nacional

# DIFUSIÓN REDES SOCIALES

## PIEZAS

# INVITACIÓN DIRECTA

+ DE 2600 DESTINATARIOS

**AULAS DE INNOVACIÓN**  
SESIONES VIRTUALES Y PRESENCIALES

Región Caribe y Norte

**Talleres**

**Para proveedores**  
de Servicios postales,  
Telefonía e internet,  
TV y TV comunitaria,  
Contenidos y aplicaciones.

**Virtuales:** 28 y 29 de junio | **Hora:** 2:30 p.m. a 4:30 p.m.

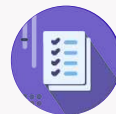
**Presencial:** 13 de julio | **Hora:** 9 a.m. a 11 a.m.

**Lugar:** Banco de la República de Valledupar

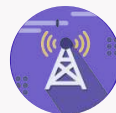
Más información en:  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

Organiza:

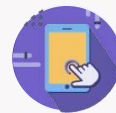
Apoya:



Construcción de bases de datos PRST y ciudadanía



Envíos de cartas invitación oficial CRC



Llamadas telefónicas y correos electrónicos



# MEDIOS LOCALES Y VISITAS EN TERRENO



365 personas  
(sesiones virtuales y presenciales)



Amazonas



Eje Cafetero



Zona Insular



Orinoquía



Antioquia



Caribe y Norte



# AMAZONAS

26 y 27 de abril

SIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
SEDE AMAZONIA



## PROBLEMÁTICAS

Infraestructura insuficiente, deteriorada e inseguridad, ausencia apoyo institucional, necesidad de intervención estatal, falta de promoción a nuevas tecnologías, percepción de altos costos en servicios.

## SESIONES

Leticia

- 2 Sesiones virtuales
- Entrega material offline

## ASISTENTES

PRST: 14

Ciudadanía: 40

# SESIONES

## Manizales

- 2 Sesiones presenciales
- 3 Sesiones virtuales

# ASISTENTES

## PRST:

Virtual: 22

Presencial: 10

## Ciudadanía:

Virtual: 22

Presencial: 10

# EJE CAFETERO

17 al 26 de mayo



# PROBLEMÁTICAS

Acceso desigual a servicios de comunicaciones, Fallas en infraestructura, necesidad de articulación interinstitucional.



# ZONA INSULAR

8 y 9 de junio

## PROBLEMÁTICAS

Necesidad de alfabetización digital, percepción de brecha digital y acceso desigual a servicios, percepción de altos costos en servicios, condiciones de conectividad de calidad baja, falta de promoción de contenido local.

## SESIONES

San Andrés

- 2 Sesiones presenciales
- Entrega de material virtual offline

## ASISTENTES

PRST: 18

Ciudadanía: 33

# SESIONES

## Villavicencio

- 2 Sesiones presenciales
- 3 Sesiones virtuales

# ASISTENTES

## PRST:

Virtual: 25

Presencial: 18

## Ciudadanía:

Virtual: 6

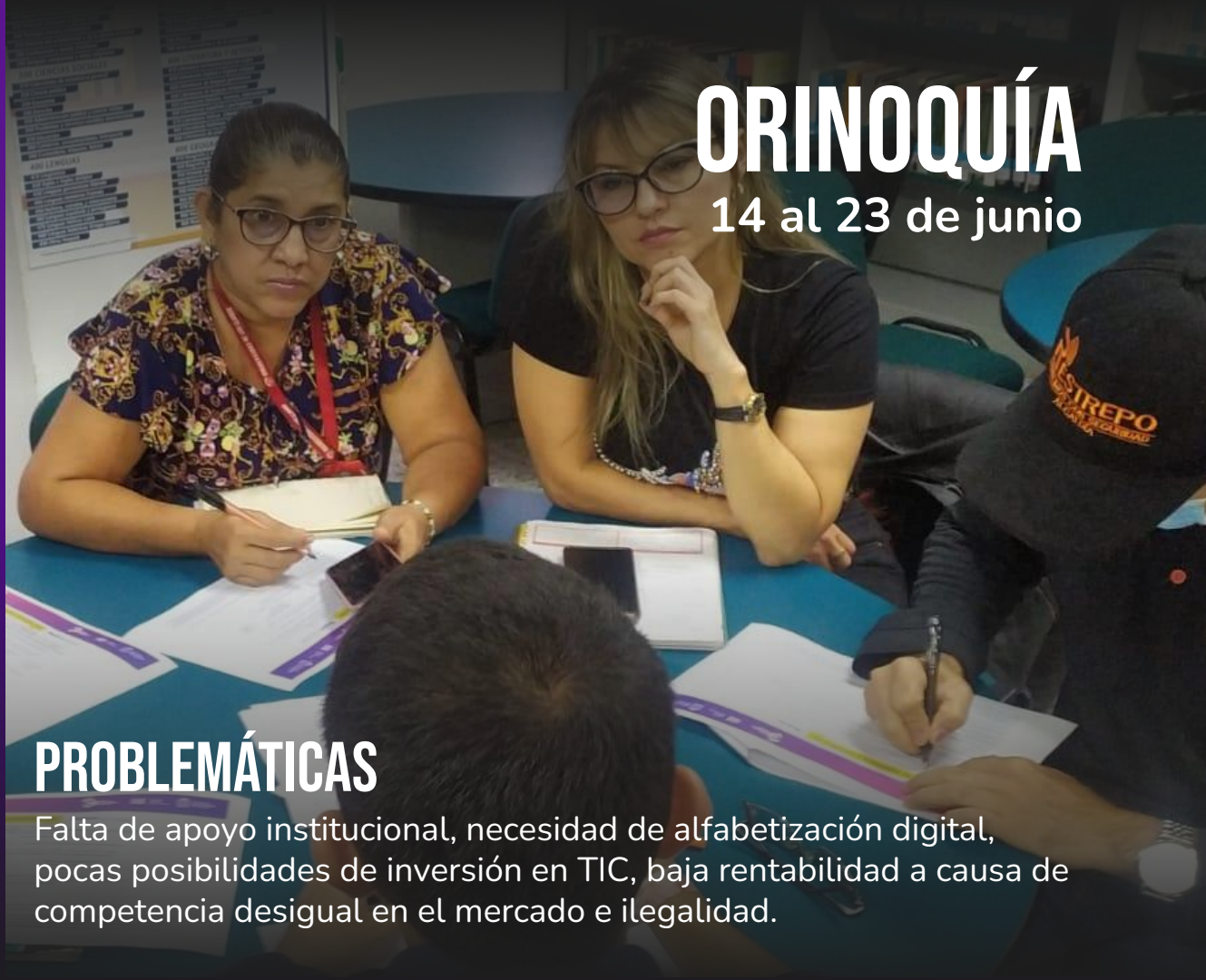
Presencial: 17

# ORINOQUÍA

14 al 23 de junio

## PROBLEMÁTICAS

Falta de apoyo institucional, necesidad de alfabetización digital, pocas posibilidades de inversión en TIC, baja rentabilidad a causa de competencia desigual en el mercado e ilegalidad.



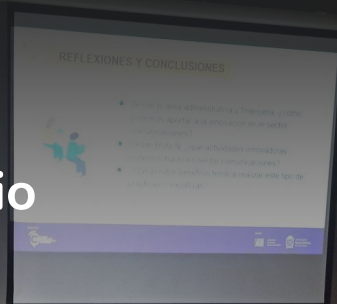


# ANTIOQUIA

28 de junio al 7 de julio

## PROBLEMÁTICAS

Falta de infraestructura, dominancia de un operador de servicios, inequidad en conectividad, baja inversión en TIC; aumento en la brecha digital, ausencia de articulación interinstitucional.



## SESIONES

Medellín

- 2 Sesiones presenciales
- 3 Sesiones virtuales

## ASISTENTES

PRST:

Virtual: 25

Presencial: 8

Ciudadanía:

Virtual: 4

Presencial: 16



# SESIONES

## Villavicencio

- 2 Sesiones presenciales
- 3 Sesiones virtuales

# ASISTENTES

## PRST:

Virtual: 6

Presencial: 8

## Ciudadanía:

Virtual: 15

Presencial: 25

# REGIÓN CARIBE Y NORTE

28 de junio al 14 de julio



## PROBLEMÁTICAS

Poca participación de PRST y ciudadanía en temas de comunicaciones, desconexión institucional, falta de agremiación, necesidad de articulación interinstitucional, regulación contra ilegalidad.

# ASISTENTES

## Tunjuelito

Virtual: 14

Presencial: 8

## Teusaquillo

Virtual: 14

Presencial: 20

## Centro

Virtual: 14

Presencial: 24

# BOGOTÁ

18 al 29 de julio



## PROBLEMÁTICAS

Percepción de altos costos, fallas en la comunicación usuario-proveedor, baja conectividad, dominancia de un operador de servicios.

# BOGOTÁ

18 al 29 de julio

## PROBLEMÁTICAS

Necesidad de alfabetización digital, aumento en la brecha digital, manejo de reclamos ante operador



## ASISTENTES

### Chapinero

Virtual: 17

Presencial: 34

### Suba

Virtual: 17

Presencial: 28

### Hemeroteca

Virtual: 11

Presencial: 12



# HALLAZGOS GENERALES

Problemáticas identificadas

Organiza:



Apoya:

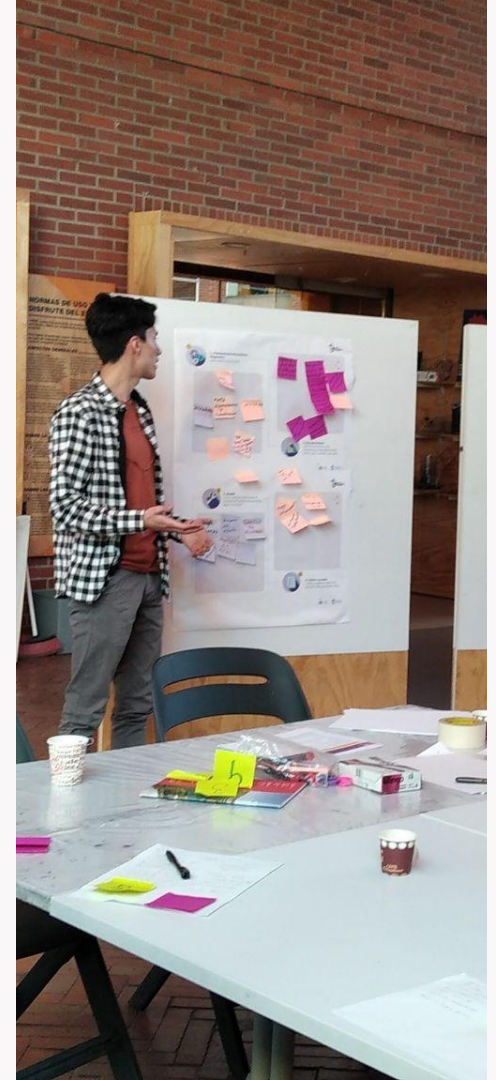


# FORTALECIMIENTO A LA IMAGEN COMUNICACIÓN

- **Necesidad de fortalecimiento de la imagen de la CRC** en las regiones dando a conocer sus funciones y el vínculo que tiene con la protección de usuarios
- **Dificultades para establecer diálogo** y concertación entre PRST, usuarios y entidades
- **No se percibe un acompañamiento constante** de las entidades al operador, solo en la contribución e impuestos

---

## RESULTADO SESIONES PRST





# OPERADORES REGIONALES

- **Recurrente percepción de ilegalidad** en la prestación de los servicios (Internet y TV), y competencia desleal por parte de algunas empresas.
- **Necesidad de fortalecimiento** en procesos de acompañamiento a los pequeños cableoperadores y canales comunitarios en torno a la legalización de los mismos.
- **Necesidad de mayor control y fomento** a la estandarización de los precios a los operadores de servicios.
- Necesidad de **medidas diferenciales** para pequeños operadores, con menores cargas

---

**RESULTADO SESIONES PRST**



# SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

- **Los PRSTs perciben que son numerosos los trámites** para estar “al día” en términos legales con distintas instituciones.
- **Los participantes mencionan que deben presentar la misma información en múltiples instituciones, CRC, MinTic, etc.** Requieren unificación de sistemas de seguimiento.

---

**RESULTADO SESIONES PRST**

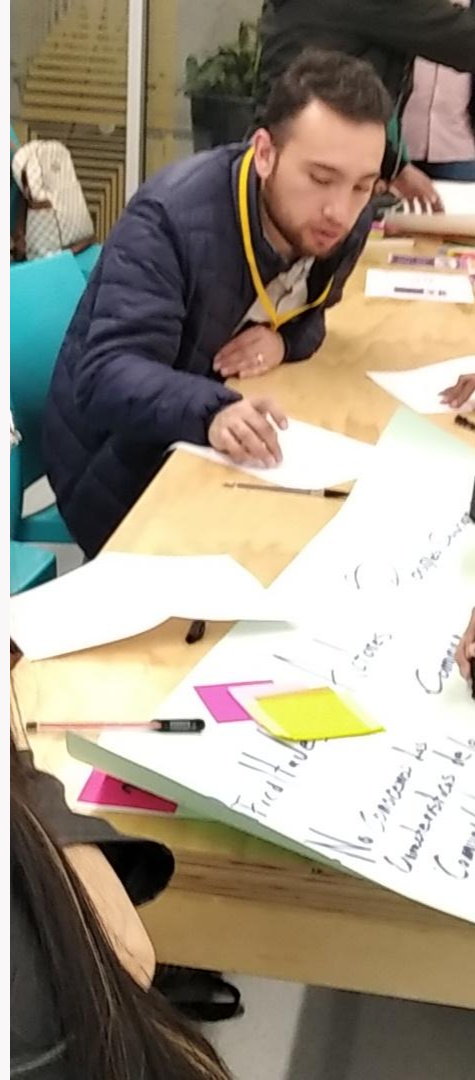


# RECONOCIMIENTO DE PARTICULARIDADES TERRITORIALES

- **Es necesario crear planes de acción** para el reconocimiento de dificultades locales para el acceso y la utilización de los servicios de comunicaciones
- Necesidad en mejorar **cobertura de conectividad y calidad de servicio**
- Necesidad de apoyo en **desarrollo de habilidades digitales en la comunidad**
- **Los participantes demandan enfoques regionales** en la formulación de iniciativas y en las propuestas de creación de contenidos
- **Dificultad en el entendimiento** de las facturas de servicios de comunicaciones y manejo de quejas ante PRST

---

**RESULTADO SESIONES CIUDADANÍA**



# PROPUESTAS CONSTRUIDAS

Resultados de ejercicios de ideación

Organiza:



Apoya:

LAB101

INNOVACIÓN  
CREATIVIDAD  
NUEVAS TECNOLOGÍAS



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE COLOMBIA

# RESULTADOS / PROPUESTAS

Centros de innovación local, Plataforma educativa habilidades digitales

Apps para la **inclusión**

Donación de **paquetes de datos**

**Centro de desarrollo audiovisual**

Plataforma para difusión de contenido local

Campañas de **pedagogía** al usuario digital



Consenso **conectividad regional** de operadores

**Infraestructuras compartidas**

**Fomento** para bancos de proyectos de operadores regionales

Plataforma centralizada de **información** para los operadores

**Flexibilización en licitaciones** para participación de operadores regionales

nodos regionales CRC



# RECOMENDACIONES

Organiza:



Apoya:

LAB101

INNOVACIÓN  
CREATIVIDAD  
NUEVAS TECNOLOGÍAS



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE COLOMBIA

# TEMÁTICAS SUGERIDAS A CRC

## COMPETENCIA

- Revisar condiciones de mercado en zonas vulnerables o apartadas.
- Generar iniciativas o proyectos que fortalezcan operadores con presencia local/regional, así como los de servicios comunitarios.

## PROTECCIÓN A USUARIOS

- 
- Fortalecer espacios y **canales de comunicación** desde/hacia la CRC.
  - **Caracterizar las regiones junto con las comunidades y actores clave.** Involucrar a agentes clave dentro de las comunidades en la construcción de proyectos dirigidos a la ciudadanía.
  - **Espacios de formación** dirigidos en fomento de visión crítica y creación de contenidos a ciudadanía, focalizados en organizaciones comunitarias, consejos de juventud, colegios.
  - **Involucrar disciplinas diferentes** (ej: sociólogos, psicólogos) con miras a generar propuestas de valor en el desarrollo de proyectos con usuarios.



# TEMÁTICAS SUGERIDAS A CRC

## INNOVACIÓN

- **Articular los diferentes enfoques de innovación y mejora regulatoria** para apoyar la generación de iniciativas regionales para mejora en los servicios de comunicaciones. (*Nuevos proyectos sandbox*).
- **Ampliar espacios de fortalecimiento en innovación** para PRST y ciudadanía.
- Aplicar **nuevas tecnologías para la mejora de plataformas** con las cuales interactúan los operadores con el fin de agilizar los trámites y facilitar la operación de los proveedores.
- 
- Explorar las posibilidades de desarrollar **iniciativas colaborativas** tales como compartición de infraestructura activa en zonas alejadas, y traslado de capacidades (minutos/datos) entre usuarios.



# TEMÁTICAS SUGERIDAS A CRC

## CALIDAD

- Plantear proyectos e iniciativas pensadas desde las **particularidades de las regiones.**
  - Revisar condiciones de **compartición de infraestructura** en las regiones apartadas.
  - Acompañar iniciativas articuladas con otras entidades/autoridades de **protección de infraestructura y pedagogía a usuarios.**
- 

## ANAÍTICA DE DATOS

- **Generar estrategias precisas para el diagnóstico de necesidades locales:**
  - **Investigación cuantitativa**, contraste y análisis de datos en articulación con otras entidades (DANE, DNP, gobernaciones).
  - **Investigación etnográfica situada** - Testimonios y entrevistas a profundidad a operadores nacionales y locales, y comunidades. *(Potenciar alcance de contratos encuestas)*



# ACCIONES SUGERIDAS A MINTIC



- Inversión en ampliación de **conectividad en zonas deficitarias**
- Ampliar el alcance de iniciativas de **alfabetización digital** enfocado en: 1) población adulta 2) funcionarios públicos locales
- Fortalecer espacios regionales de **emprendimiento y desarrollo de apps**
- **Mayores espacios de diálogo** para la atención directa de petición de los operadores.
- **Simplificación de trámites** y digitalización para la consolidación de información que facilite la interacción entre operadores y entidades estatales.
- Implementar nuevas estrategias para apoyar la **regularización de empresas**

# ARTICULACIÓN OTRAS ENTIDADES



## LOCALES

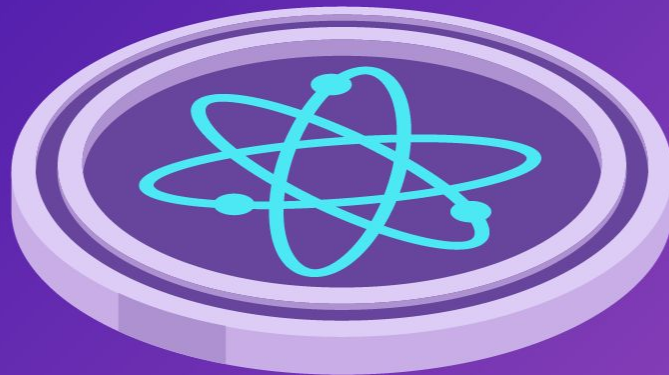
- **Fomento de construcción de iniciativas y mesas de discusión** con enfoque territorial, énfasis en:
  - Despliegue de redes.
  - Visibilizar iniciativas locales de creación de contenidos audiovisuales.
- **Visibilizar iniciativas y esfuerzos locales** que buscan generar conectividad e inclusión tecnológica en territorios de difícil acceso.

## NACIONALES

Condiciones de participación preferente en procesos de compra pública



¡GRACIAS!



Organiza:



Apoya:

LAB101

INNOVACIÓN  
CREATIVIDAD  
NUEVAS TECNOLOGÍAS



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE COLOMBIA