

CRT

Informe de Gestión 2005

Febrero 2006



1. PLAN ESTRATÉGICO

1.1. Concepto Global

Las telecomunicaciones son un factor estratégico para el desarrollo del país y su competitividad internacional, los cuales se logran mediante un alto grado de efectividad en el ejercicio de la libre y leal competencia, garantizada por el Estado.

1.2. Misión

La CRT es el organismo regulador del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, que tiene el propósito de promover tanto la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones a todos los usuarios como el desarrollo del sector, dentro de los lineamientos definidos por el estado, a través de la promoción de la competencia y la inversión, la protección a los usuarios y la integración al ámbito internacional.

1.3. Visión

En el año 2007, la CRT habrá consolidado un marco regulatorio que permita el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones y la competitividad del sector, facilitando el acceso de la población a la sociedad del conocimiento.

Tendrá una alta capacidad de análisis de los mercados de telecomunicaciones y generación de información en beneficio de los usuarios y de todos los agentes del sector.

Todas sus actuaciones estarán fundamentadas en sus principios y valores, y seguirá siendo una entidad reconocida en el mercado por su profesionalismo y altos estándares de calidad.

1.4. Temas Estratégicos

Protección al Usuario

Objetivos asociados:

- Desarrollar Normas claras para garantizar los derechos de los usuarios.
- Lograr que los usuarios cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de sus decisiones, conozcan sus derechos y deberes.

Convergencia, Escenarios Competitivos y Globalización

Objetivos asociados:

- Corregir las fallas de información disponible en el mercado.
- Garantizar condiciones equitativas entre los diferentes operadores para facilitar su concurrencia en el mercado. Armonizar el Marco Regulatorio interno con las tendencias internacionales en pro de los intereses del país.
- Adecuar el Marco Regulatorio para promover el uso eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones.
- Promover la adecuada incorporación de los desarrollos tecnológicos al sector de las telecomunicaciones, de acuerdo con las características del país.

Acceso General a los Servicios de Telecomunicaciones

Objetivos asociados:

- Expedir Regulación que permita la masificación del acceso y uso de los servicios de las Telecomunicaciones, atendiendo criterios de competencia.
- Promover la inversión en infraestructura donde aquella no sea suficiente.

Desarrollo Organizacional

Objetivos asociados:

- Alcanzar un eficaz desarrollo de los procesos de la CRT.
- Consolidar una cultura organizacional.
- Reducir los costos de transacción de los agentes del sector, en el manejo de la información.
- Contar con una planta de personal que responda a las necesidades de la CRT.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRT

Con la expedición del Decreto 1130 del 19 de julio de 2000, por el cual se establece la estructura de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la entidad adopta formalmente una estructura organizacional totalmente plana, que cuenta con tres dependencias a saber:

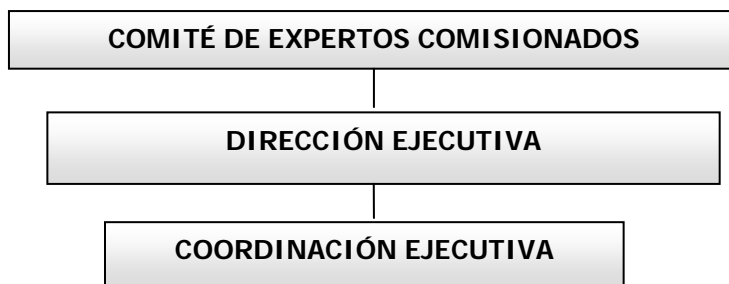


Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRT

Las funciones misionales de la entidad están en cabeza del Comité de Expertos, como corresponde a un cuerpo colegiado que además es el responsable 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 CRT.

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 Expertos Comisionados, en sus sesiones tanto ordinarias como extraordinarias y refrendar sus actos, al Coordinador Ejecutivo.

La estructura por procesos desarrollada a través de la realización de proyectos y actividades continuas ha orientado totalmente la organización hacia una administración por procesos, ha fomentado la gerencia de proyectos en las personas y la multi-disciplinariedad, lo que ha generado que los funcionarios administren el tiempo eficientemente y que la distribución de recursos se realice de la misma manera. Con base en esta estructura, se hizo necesario establecer grupos internos de trabajo permanentes, que dependen de la Dirección Ejecutiva y la Coordinación Ejecutiva, para que soporten la forma de trabajo de la CRT, a saber:

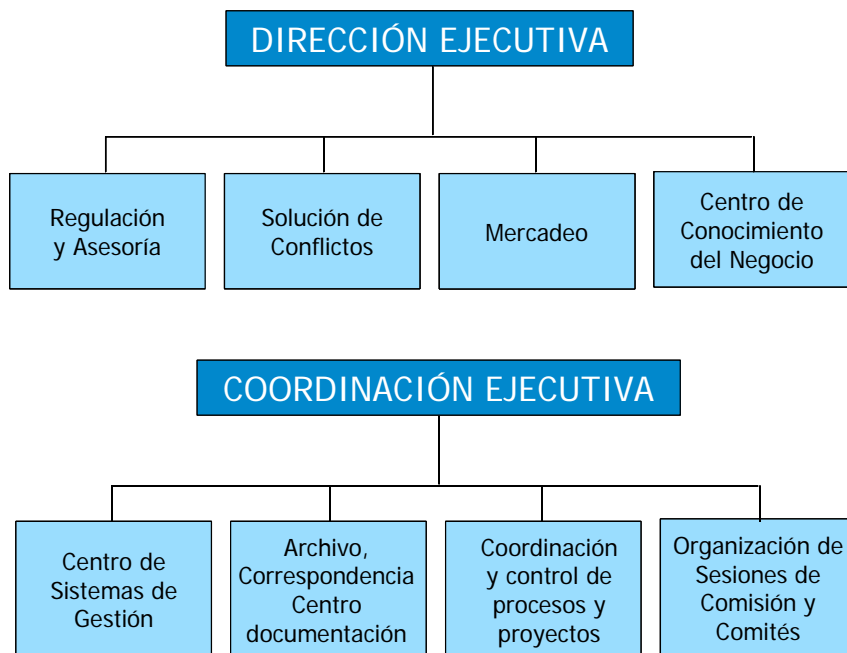


Gráfico 2. Estructura de Procesos.

3. LOGROS DE LA ENTIDAD DURANTE EL 2005

3.1. Recertificación de Calidad

En el mes de abril, se logró la recertificación para el año 2005 en la Norma NTC ISO 9001:2000 de parte del ICONTEC, logrando un significativo avance respecto al periodo anterior y demostrando cada vez más la pertenencia de los funcionarios con la entidad y el grado de compromiso de los mismos con el mejoramiento continuo.

3.2. Adecuación de la Nueva Sede de la CRT

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, desde su creación en el año 1994 había venido funcionando en diferentes sedes arrendadas, es así como desde el año 1998 ocupó un inmueble de propiedad de la Compañía Agrícola de Seguros S.A., habida cuenta de no poseer bienes inmuebles de su propiedad.

Sin embargo, teniendo en cuenta las restricciones de índole presupuestal, de austeridad en el gasto y atendiendo los lineamientos del programa de Renovación de la Administración Pública, en cuanto hace referencia a la utilización eficiente de los bienes inmuebles de propiedad del estado, desde el 2003 se iniciaron las gestiones necesarias para obtener el traslado a un inmueble no ocupado por otra entidad pública y que fuera de su propiedad.

Para tal efecto, la entidad entró en contacto con varias entidades estatales, obteniendo finalmente que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo le entregara a título de comodato o préstamo de uso en forma gratuita y por el término de cinco (5) años, prorrogables automáticamente por periodos iguales, los siguientes inmuebles: las oficinas 801, 802, 901 y 902, junto con 9 sitios de parqueo localizados en el Edificio Palma Real, Carrera 13 No.28-01.

Para el desarrollo del proyecto de adecuación se contó con el acompañamiento de la empresa Diseño y Construcciones Hugo Herrera, básicamente en dos fases, diseño y asesoría. En la primera de ellas se elaboró el inventario de puestos de trabajo, dotación, el anteproyecto y el esquema básico de implementación. En la Fase de Asesoría se elaboró el presupuesto general de la obra, se definieron las especificaciones de los materiales a emplear, se apoyó el proceso de contratación de todos los ítems y servicios contratados y se realizó la supervisión y recepción en la entrega de las obras ejecutadas en la nueva sede de la CRT.

Durante todo el proceso, se adelantaron los siguientes procesos de contratación en el periodo comprendido entre los meses de mayo de 2004 y octubre de 2005:

- 10 contratos con formalidades plenas.
- 23 Órdenes de compra.
- 18 Órdenes de servicio.

La adecuación de la nueva sede incluyó la instalación de un Sistema Secretarial para líneas IP, instalación de cableado estructurado nivel 6, cambio de líneas telefónicas, red de área local, servicios Internet y conexión a otros sistemas de información, como es el caso del SIIF.

Con la ejecución de este proyecto, la CRT quedó instalada en una cómoda y moderna sede, lo que a la vez le generará un ahorro cercano a los 300 millones de pesos al año en sus gastos de funcionamiento.

3.3. Implantación del Sistema Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones en Colombia.

En Diciembre de 2004, la Unión Temporal Gestiontek S.A. - Procáculo - Prosis S.A. entregó en funcionamiento el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones - SIUST- a la CRT. Por lo tanto durante el año 2005 se realizaron actividades relacionadas con la implantación de dicho sistemas, realizando actividades, tales como: la consolidación y verificación de la infraestructura tecnológica sobre la cual funciona el sistema, el cargue de datos, la elaboración de los procedimientos e instructivos de trabajo (técnicos y administrativos) para el funcionamiento del SIUST en la entidad, un Plan Piloto con los operadores de TMC y el Plan de Capacitación para los operadores de telecomunicaciones.

3.3.1. Infraestructura Tecnológica

- Durante el año 2005 se realizó el seguimiento y verificación de los niveles de servicio brindados por el hosting administrado por la firma Synapsis, sobre la cual opera el SIUST, lo anterior se realizó a través de los Comités Operativos y de Calidad designados para ello.
- Igualmente se llevó a cabo una validación de los niveles de seguridad ofrecidos por estas instalaciones, para lo cual se contrató a la firma Pricewaterhouse Coopers, la cual realizó un análisis con base en el cual se solicitaron algunos ajustes a la plataforma, con lo cual se puede garantizar a los operadores la integridad y confiabilidad de la información que allí se registra.

3.3.2. Plan de datos

- Durante el año 2005 se realizó el cargue de las normas relacionadas con el sector, incluidos los análisis realizados por Juan Carlos Gómez. En el sistema, se encuentra toda la información relacionada con leyes, decretos, resoluciones y jurisprudencia expedida hasta diciembre de 2004, se adelantó el análisis de la correspondiente al año 2005, la cual debe ser convertida a archivos XML, para poder incluirla en el sistema.
- Con relación al tema de interconexión, se realizó el proceso de digitalización y cargue de Contratos, Nodos y Ofertas básicas de interconexión.
- Se digitalizó información histórica sobre los diferentes servicios con el fin de iniciar la presentación de información del Módulo de Consultas Gerenciales.
- Durante el año 2005 se realizó el cargue de las normas relacionadas con el sector, incluidos los análisis realizados
- Se realizó el cargue del 90% de los documentos de Biblioteca Virtual definidos a la fecha.
- Se consolidó la información de los servicios Internet, Portador Nacional y Portador Internacional.
- Se actualizó a Julio de 2005, la información administrativa de las empresas de telecomunicaciones (información obtenida del Ministerio de Comunicaciones).
- Se ingresó la herramienta de Numeración y Señalización, de las asignaciones realizadas a Agosto 31 de 2005.
- Se desarrollaron los procedimientos e Instrucciones de Trabajo
- Se elaboró un procedimiento general para la administración del SIUST y se desarrollaron, tanto las instrucciones de trabajo relacionadas con las actividades de carácter técnico e interno que deben ser ejecutadas para la buena marcha del sistema, como las IT´s que definen y facilitan la correcta interacción entre los distintos procesos de la CRT y el SIUST. Igualmente, se definieron los procedimientos para atender las diferentes solicitudes hechas por los operadores y usuarios para la utilización del sistema.

3.3.3. Plan Piloto

Se diseñó y desarrolló un Plan Piloto, con el fin de verificar el correcto funcionamiento del sistema inicialmente, con los operadores de TMC. Dicho Plan consistió en la realización de

talleres relacionados con los diferentes módulos del sistema, retroalimentación por parte de ellos y realización de los ajustes necesarios, sobre el aplicativo, y sobre los datos.

3.3.4. Presentación del SIUST en ANDICOM

- Entre los días 24, 25 y 26 de octubre, en la ciudad de Cartagena en el marco del congreso de ANDICOM, se presentó el SIUST. Dicho congreso reunió a un importante número de directivos, empresarios, inversionistas y usuarios del sector por lo que lo convirtió en un espacio ideal para que se empezase a conocer el sistema.
- La estrategia utilizada en la presentación del SIUST en ANDICOM, consistió en el alquiler de un stand donde se brindó información y se realizaron demostraciones del sistema, así como también se entregó material. Adicionalmente y en el evento de cierre, el Doctor Gabriel Adolfo Jurado Parra, Director Ejecutivo de la CRT, realizó en plenaria del congreso la presentación del sistema.

3.3.5. Capacitación de los operadores de Portador nacional, portador internacional e Internet.

- Entre los días 10 y 11 de noviembre se realizó el taller de capacitación dirigido a los operadores de Internet y Portador, con el objetivo de capacitarlos en el uso de los módulos del sistema, especialmente en el de formato único.
- Los operadores utilizaron la información del primer semestre de 2005 para la realización del taller, y el archivo XML resultante fue entregado a la CRT para su procesamiento.
- El taller también sirvió para que los operadores verificaran la veracidad de información administrativa relacionada en la base de datos del SIUST, para lo cual diligenciaron un formato con las correcciones que deberían darse.

3.3.6. Capacitación de los operadores de TPBC

- El día 21 de noviembre se realizó el taller de capacitación dirigido a los operadores de TPBC, con el objetivo de capacitarlos en el uso de los módulos del sistema, haciendo énfasis en los módulos de interconexión y solicitud de trámites ante la CRT.
- Los operadores realizaron los talleres con información solicitada de nodos de interconexión y ofertas básicas de interconexión.

- El taller también sirvió para que los operadores verificaran la veracidad de la información administrativa relacionada en la base de datos del SIUST, para lo cual diligenciaron un formato con las correcciones que deberían darse.

3.4. Nueva Planta de Personal

En el mes de agosto de 2005, fué aprobada la nueva Planta de Personal para la CRT, mediante Decreto 2621 del 1º de agosto de 2005, lo cual permitió vincular a los funcionarios con base en el estudio técnico realizado y que sirvió de sustento para la autorización finalmente otorgada; la anterior situación le permitirá a la CRT prestar un mejor servicio a todos los usuarios del sector de las Telecomunicaciones, así como a los operadores y otras entidades.

3.5. Modificación del Cuadro de Mando Integral de la CRT

A finales de 2005, el Comité Directivo de la CRT se reunió con el fin de revisar su Plan Estratégico; en dicha reunión se revisaron aspectos como la Misión, Visión, Política y Temas Estratégicos de la entidad, y se midió la pertinencia de los mismos respecto a la dinámica del sector. Esto, permitió evidenciar la necesidad de modificar en algunos aspectos la Visión y los Temas Estratégicos, quedando como lo indica la parte inicial del presente informe. De igual manera se revisó el Cuadro de Mando Integral de la entidad, sobre el cual, y teniendo en cuenta la decisión de todos los asistentes, se modificó partiendo de su estructura, buscando con esto, que sea más cercano y acorde con el día a día de la entidad, replanteando las perspectivas del mismo, los Objetivos Estratégicos y sus Indicadores asociados. Además, se acordó un cambio en el diseño del Cuadro, para lograr que este sea más amable y dinámico.

Conjuntamente con esto, se realizó una capacitación a todos los funcionarios de la entidad, con el fin de dar a conocer los cambios realizados en la reunión y poder lograr que toda la organización en el corto plazo se encuentre alineada con la estrategia formulada.

3.6. Nuevo marco Tarifario para el servicio de TPBC (Res 1250 06/05)

En el año 2000 se inició el proceso de revisión del Marco Tarifario Actual NMT con el desarrollo de los primeros análisis internos, los cuales se materializan con la contratación en el año 2002 de la consultoría UNIÓN TEMPORAL CINTEL – ECONÓMICA. A partir de dicho trabajo, la CRT

publicó en el año 2004 los resultados de este proceso. Dichos resultados fueron discutidos a través de tres Borradores de Resolución, tres Documentos técnicos publicados, 17 Audiencias Públicas en todo el país y dos Foros Públicos. Finalmente, después de 9 meses de discusión de la propuesta con Operadores, Usuarios, Gobierno y Prensa se logró terminar un Proyecto de Resolución definitivo el cual fue aprobado el 30 de junio de 2005.

El NMT abarca la definición del régimen de tarifas para el servicio de TPBCL, de las fórmulas tarifarias que deben aplicar los operadores que pertenecen al régimen regulado de tarifas, de las metodologías de tasación, tarificación y facturación, reglas de protección al usuario y reglas para la aplicación de subsidios y contribuciones. Actualmente gracias a la mayor flexibilidad que introdujo el nuevo marco definido, se prevé que las tarifas de la telefonía local disminuyan en promedio un 21%. Asimismo se observa una mayor competencia en el mercado de telefonía local y entre fijos y móviles. Adicionalmente, los usuarios acceden al servicio, pagan por su consumo en medidas más entendibles y transparentes (minutos) con lo que Colombia dejó de ser el único país de la región que continuaba facturando en impulsos.

| 70 Minutos | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | Enero 2006 |
|------------|------|------|------|------|------|------------|
| Bogotá | -2% | -8% | 9% | 1% | 1% | -21% |
| Medellín | -6% | -3% | 0% | 3% | 5% | -18% |
| Cali | 0% | 8% | 12% | 8% | -5% | -7% |
| B/manga | 5% | 21% | 18% | 22% | 5% | -3% |
| Manizales | -2% | 19% | -2% | 2% | 5% | -27% |
| Pereira | -6% | 7% | 7% | 4% | 0% | 10% |
| Cartagena | 1% | 14% | 7% | 3% | 24% | -1% |
| Armenia | -6% | 18% | 24% | 2% | 13% | 13% |
| Promedio | -2% | 9% | 9% | 5% | 6% | -7% |

| 300 Minutos | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | Enero 2006 |
|-------------|------|------|------|------|------|------------|
| Bogotá | -2% | -7% | 1% | 2% | 3% | -25% |
| Medellín | -6% | -3% | 0% | 3% | 5% | -45% |
| Cali | 0% | 8% | 12% | 10% | -5% | -29% |
| B/manga | -1% | 24% | 11% | 12% | 13% | -22% |
| Manizales | 1% | 16% | -1% | 2% | 4% | -34% |
| Pereira | -4% | 5% | 7% | 4% | 0% | -34% |
| Cartagena | 1% | 16% | 10% | 3% | 22% | -50% |
| Armenia | -6% | 21% | 20% | 12% | 15% | -47% |
| Promedio | -2% | 10% | 8% | 7% | 7% | -36% |

| 600 Minutos | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | Enero 2006 |
|------------------|------|------|------|------|------|------------|
| Bogotá | -2% | -7% | -3% | 2% | 4% | -16% |
| Medellín | -6% | -3% | 0% | 3% | 5% | -34% |
| Cali | 0% | 8% | 12% | 11% | -5% | -24% |
| B/manga | -4% | 25% | 8% | 8% | 17% | -23% |
| Manizales | 4% | 15% | 0% | 3% | 4% | -26% |
| Pereira | -3% | 4% | 7% | 4% | 0% | -32% |
| Cartagena | 1% | 17% | 12% | 4% | 21% | -45% |
| Armenia | -6% | 22% | 18% | 18% | 17% | -43% |
| Promedio | -2% | 10% | 7% | 6% | 8% | -30% |

Tabla 1. Evolución tarifaria para empresas que empiezan a ofrecer planes de telefonía local

3.7. Interconexión de los servicios de acceso troncalizado "Trunking" con otras redes de telecomunicaciones. (Res 1237 05/05)

En este proyecto se estudió el mercado en el que concurren las empresas de trunking para analizar la competencia entre estos y los servicios móviles. Producto de este estudio y en concordancia con el Decreto 4239 de 2004, se establecieron las reglas de interconexión para los operadores de trunking que se acogieran a dicho decreto expedido por el Ministerio. La implementación de esta normatividad ha permitido a éste segmento de empresas competir en igualdad de condiciones con los operadores de TMC y PCS profundizando de este modo en la competencia en el mercado de servicios móviles de telecomunicaciones.

3.8. Interconexión Indirecta (Res 1301 10/05)

Este proyecto realizó un estudio de la interconexión de tránsito entre operadores de telecomunicaciones con el fin de garantizar que este tipo de interconexiones promuevan la competencia y protejan a los operadores entrantes en un mercado. El proyecto permitió definir claramente las reglas para este tipo de interconexión, de manera que los operadores entrantes a los mercados pueden encontrar con ésta medida mayores garantías para competir en los mercados de telecomunicaciones.

3.9. Divulgación Régimen de Protección al Usuario

La CRT, consiente de la importancia de mantener a los usuarios de telecomunicaciones informados acerca de sus derechos, vió la necesidad de complementar la herramienta que ya existía, www.comusuarios.gov.co con otros medios masivos de divulgación, dado que el Régimen de Protección al Usuario ha sido modificado y que se verificó la falta de conocimiento de los derechos que tienen los usuarios de telecomunicaciones.

Por esta razón, se redactó de forma clara el Régimen de Protección al Usuario usando un método sencillo de preguntas y respuestas, el cual sirvió de base para las tres actividades que se usaron para la divulgación. Así mismo, se consideró conveniente crear una identidad propia, un logotipo que permita a usuarios ubicarse en un entorno especial en el que solo se tratarán temas de protección al usuario.

- Se rediseñó la página Web de comusuarios, utilizando el texto antes mencionado, y se incluyó una sección más amplia de normatividad.
- Se diseñó una cartilla informativa, de la cual se imprimieron 5.000 copias que han sido repartidas a los usuarios. De estas cartillas, se distribuyeron 4.000 a través de las 17 audiencias públicas que se llevaron a cabo en diferentes ciudades, en el desarrollo del proyecto del Nuevo Marco de Tarifas.
- Teniendo en cuenta la necesidad de la CRT de llegar a la mayor cantidad de usuarios posibles, se hizo un convenio con RTVC (Radio Televisión de Colombia) para el desarrollo de cinco (5) Video Clips de una duración de 3 a 4 minutos, cada uno de los cuales trataba un tema independiente a los demás de la siguiente forma: Cláusulas de Permanencia Mínima, Servicios en Prepago, Tarifas, Facturas y Peticiones, Quejas y Reclamos.

3.10. Análisis del Mercado “Fijo-Móvil”

Se puede destacar la labor realizada dentro del proyecto de análisis del mercado fijo-móvil, mediante la cual se identificó que el mercado de las llamadas realizadas desde un fijo y terminadas en un móvil, era un mercado en el cual no existía competencia, y debido a ello se evidenciaron altas tarifas a los usuarios en relación con los promedios y las mejores prácticas internacionales, inclusive dentro de la región. Con base en este análisis, se determinó que la solución debería estar enfocada en establecer un tope a las tarifas cobradas por los operadores móviles con motivo de estas llamadas, de tal forma que la tarifa que le cobren a los usuarios esté orientada a costos.

Se espera que ésta medida, a partir del 1 de febrero de 2006, favorezca a los usuarios de estos servicios, quienes en su mayoría son usuarios que no cuentan con la posibilidad de acceder a un teléfono móvil y que van a poder pagar cerca de la mitad del valor que actualmente están pagando por cada llamada de este tipo.

3.11. Desagregación del Bucle de Abonado

Por otro lado, como parte de los aspectos relevantes de la actividad realizada en el proceso, se encuentra el desarrollo de criterios técnicos y económicos para la implementación de la desagregación del bucle de abonado en mercados donde el operador incumbente aún no cuenta con una oferta efectiva de accesos de banda ancha a sus usuarios. De esta forma, a través del estudio realizado fue posible generar las herramientas necesarias para promover la competencia en mercados donde no existe o donde no se están ofreciendo aún posibilidades de conexión a Internet de alta velocidad, lo cual redundará en un beneficio para los usuarios y para el sector en general, mediante la creación de nuevas posibilidades de ingreso para los operadores que promuevan el desarrollo de la banda ancha en el país.

El producto del estudio fue uno de los insumos principales en la toma de la decisión sobre el conflicto entre TELESAT y TELEPALMIRA por la desagregación del bucle de abonado en la ciudad de Palmira. Se considera que éste es el primer paso para la implementación efectiva de medidas tendientes a promover la competencia en los mercados que hasta el momento han dependido principalmente de los ingresos generados por las comunicaciones tradicionales de voz, así como la búsqueda de alternativas para la masificación del Internet y la banda ancha en el país.

Por otra parte, y como se explicó anteriormente, se determinó la efectividad de la Agenda de Participación Internacional, lo cual es un insumo fundamental en el desarrollo de iniciativas regulatorias enfocadas en los nuevos desarrollos tecnológicos a nivel mundial y en las nuevas tendencias regulatorias aplicadas en el mundo, con el fin de mantener a Colombia actualizada dentro del ámbito internacional.

4. GESTIÓN PROCESOS MISIONALES

4.1. Regulación y Asesoría

Regulación y Asesoría es el grupo de trabajo de la CRT encargado de detectar y valorar las fallas de mercado que impiden el funcionamiento deseable en términos de crecimiento, precios, calidad y suficiencia económica de las empresas, con el fin de diseñar y poner en marcha acciones que las corrijan. Para lograr este objetivo el proceso desarrolla tres tipos de actividades:

- Proyectos regulatorios específicos a través de los cuales se pretende corregir las fallas detectadas.
- Estudios sistemáticos y rigurosos del comportamiento de los mercados de telecomunicaciones con el fin de detectar las fallas.
- Asesorías a otras entidades estatales de planeación, regulación y/o control en su intervención en los mercados de telecomunicaciones.

Adicionalmente, es el grupo de trabajo encargado de diseñar la Agenda Regulatoria de proyectos que desarrollará la Comisión anualmente en cumplimiento del artículo 7 de decreto 2696 de 2004.

4.1.1. Estudios y Proyectos en Desarrollo

Revisión Integral de los Cargos de Acceso

Durante el año 2005, la CRT ha venido trabajando en la revisión integral de los cargos de acceso a las redes de telecomunicaciones, con el fin de ajustar el Régimen Unificado de Interconexión a las mejores prácticas internacionales y a la realidad del sector, promoviendo la competencia y la eficiencia en los mercados de telecomunicaciones.

Durante el 2005, el proyecto se ha desarrollado a dos frentes: revisión de los cargos de acceso a redes fijas y revisión de los cargos de acceso a redes móviles.

Con respecto a los cargos de acceso a redes fijas, se aprobó la publicación en la página Web a partir del 9 de noviembre de 2005 del documento regulatorio "Revisión integral de los cargos de acceso a redes fijas en Colombia", el cual presenta una propuesta metodológica previa para el diseño del nuevo esquema de cargos de acceso a redes fijas, tanto para el corto como para el mediano plazo, a la luz de los principios y objetivos regulatorios que ha trazado la entidad.

Este documento regulatorio está dirigido a conseguir varios objetivos fundamentales relacionados con los precios de interconexión, el esquema de cargos de acceso en Colombia, las herramientas técnicas de costeo de redes de TPBCL con las que cuenta la Comisión y las metodologías desarrolladas en la "Consultoría para la implementación del módulo de interconexión para el Modelo de Costos de Redes Fijas – MCRF v2.0" en torno a la determinación de los costos exclusivos de la interconexión y a la distribución de costos entre el servicio local y el servicio de interconexión.

Adicionalmente, se ha continuado trabajando en una propuesta en la propuesta regulatoria de para la fijación de los cargos de acceso a redes fijas en Colombia, la cual presenta la metodología de cambio del esquema de cargos de acceso teniendo en cuenta los comentarios al documento regulatorio publicado.

Con respecto a los cargos de acceso a redes móviles, después de realizar la evaluación de las propuestas técnicas y económicas, se escogió el Centro de Modelamiento Matemático de la Universidad de Chile para desarrollar la consultoría "Diseño de una metodología para la revisión, definición y monitoreo de los cargos de acceso a redes móviles en Colombia", concertando el inicio de esta consultoría durante el mes de marzo de 2006

Análisis del mercado de TPBCLE

Dentro de las actividades contempladas en el desarrollo de este proyecto se incluían la evaluación y posterior elección del consultor para el desarrollo del estudio del mercado del servicio de Local Extendida. Este estudio servirá de base para definir los lineamientos regulatorios para la telefonía local extendida, la cual se presta en las zonas rurales y menos desarrolladas del país, con el objeto de promover la competencia en estos mercados.

En julio, se contrato el estudio con la Firma Consultoría Colombiana S.A. el desarrollo de este proyecto. Dicha consultoría se ha venido desarrollando desde ese entonces, en la cual se ha publicado un documento de la metodología de costeo de las redes y se están realizando pruebas actualmente del software diseñado para el costeo de estas redes, de modo que para el primer semestre de 2006, la CRT cuente con las herramientas técnicas necesarias para definir los cambios regulatorios necesarios que incrementen la competencia en estos mercados.

4.1.2. Asesorías a otras Entidades Estatales

El proceso de Asesoría tiene como propósito apoyar a otras entidades estatales de planeación, regulación y/o control, en su intervención en el sector de telecomunicaciones y se enfoca en la atención de solicitudes de asesoría y en la asistencia a reuniones.

Durante el 2005, el proceso de Asesoría atendió un total de 28 solicitudes de asesoría, las cuales se relacionan a continuación:

a) Ministerio de Comunicaciones

- Agenda Interna (En unión con DNP y SSPPD)
- Estudio Alternativas Proyecto de Telefonía Accesible
- Estudio Terminos de Referencia del Proyecto de Telefonía Accesible
- PL-54 de 2005 Eliminar el cargo fijo de la estructura tarifaria (En unión con la Cámara de Representantes)

b) Cámara de Representantes

- Cuestionario Fondo de Capitalización Emcali
- PL-108 de 2005 C. Competencias restrictivas - Monopolio.
- Por medio del cual se modifica la ley 80 de 1993. PL 013-019-020-032(S)y 028 de 2005© (En unión con el Senado)
- PL-162 de 2005 Cámara de representantes
- PL-132 de 2005 Cámara de Representantes

c) Superintendencia de Industria y Comercio

- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE - Enero
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE - Febrero
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE - Marzo
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE - Abril
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE – Mayo
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE – Junio
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE – Julio
- Asistencia a reunión Comité Operativo de FONADE - Agosto

d) Superintendencia de Servicios Públicos

- Alternativas para presentar en la agenda regulatoria -régimen de protección a los usuarios.
- Fraude de llamadas de larga distancia internacional

e) Senado

- Respuesta Cuestionario Telesociadas

f) Departamento Nacional de Planeación

- Proyecto de ley 135, cuyo objeto es la supresión de las Comisiones de Regulación
- PL-079 de 2005 "Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y se dictan otras disposiciones"

g) Consejo de Bogotá

- Cuestionario 130 Cabildo servicios públicos

h) Otras Entidades

- ANDESCO: Comentarios proyecto de Ley 036-106
- ANDESCO: Proyecto de Ley 036 de 2003 acumulado en el 106
- Internexa S.A. Y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP: Esquemas de respaldo en capacidad en los cables submarinos. Solicitud de asesoría de la CRT.
- CNTV: Circular conjunta para contratos de arrendamiento de postes.
- ORBITEL: Solicitud pronunciamiento acerca decisión CMT Plan 11 Telefónica

Dichas asesorías han contribuido con el trabajo continuo de las entidades que han requerido del apoyo de la CRT en temas transversales, y en su mayoría (93%) han sido respondidas en periodos de tiempo razonables como parte del proceso de mejoramiento continuo de la calidad bajo el cual funciona la CRT.

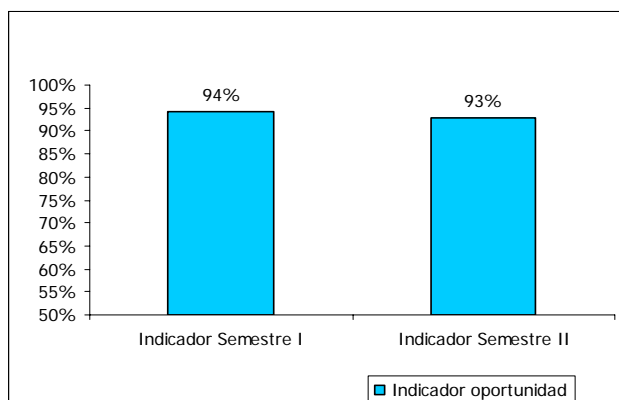


Gráfico 3. Porcentaje (%) de asesorías respondidas oportunamente.

4.1.3. Cumplimiento de la Agenda Regulatoria

Para el año 2005, la CRT se planteó desarrollar 18 proyectos. A la fecha se encuentran culminados 13 (72% del total), lo que significa que la Agenda Regulatoria para el año 2006 continúa con 5 proyectos en desarrollo para el año 2006.02.

El tema estratégico más recurrente en la Agenda del 2005, fue el de Creación de Escenarios Competitivos, el cual aparece en el 56% de los proyectos, seguido del tema de Protección a Usuarios, con su inclusión en el 35% de los proyectos.

Como es de esperarse, los proyectos que plantearon algún esquema de intervención, consistían en esquemas de regulación ex ante (59%) frente a esquemas ex post (24%) y mixtos (3%) lo cual es propio de las agencias reguladoras dado el carácter preventivo, no policivo, de la regulación que estas desarrollan.

Finalmente, se debe mencionar que sólo 26% de los proyectos llevaron a regulación directa del mercado a través de la definición de regímenes y fórmulas tarifarias, en cambio, el 57% de los proyectos apuntaron a eliminar barreras de entrada a los mercados y promover competencia en los mismos. De otro lado, el 43% de los proyectos buscó corregir problemas de información.

Para el año 2006 la CRT se propone desarrollar 17 proyectos, dentro de los cuales vale la pena resaltar tres por su impacto y demanda de recursos internos: La revisión integral de los cargos de acceso, la definición de políticas tarifarias para el servicio de local extendida y la revisión integral del marco regulatorio. De los proyectos presentados al sector, 9 ya se encuentran en desarrollo y 4 obedecen a requerimientos de reglamentación motivados por el contenido del Decreto 2926 de 2005, del CONPES 3386 de 2005 acerca de la asignación de subsidios y del Decreto 2696 de 2004 en cuanto a la evaluación de la calidad de la regulación. Adicionalmente, 2 proyectos responden a necesidades que reiteradamente los agentes del sector han planteado al regulador como la revisión de los costos de facturación y la revisión de la calidad de los servicios de banda ancha.

En contraste con lo observado de la agenda anterior, la agenda 2006 trata casi en todos sus proyectos el objetivo de creación de escenarios competitivos (88% de los proyectos) en conjunto con el objetivo de protección del usuario (65%), lo que implica que los proyectos que se desarrollarán en el 2006 son más integrales, mientras que los que se desarrollaron en el 2005 se especializaban en temas puntuales como la telefonía fija, el servicios portador y los servicios troncalizados, entre otros.

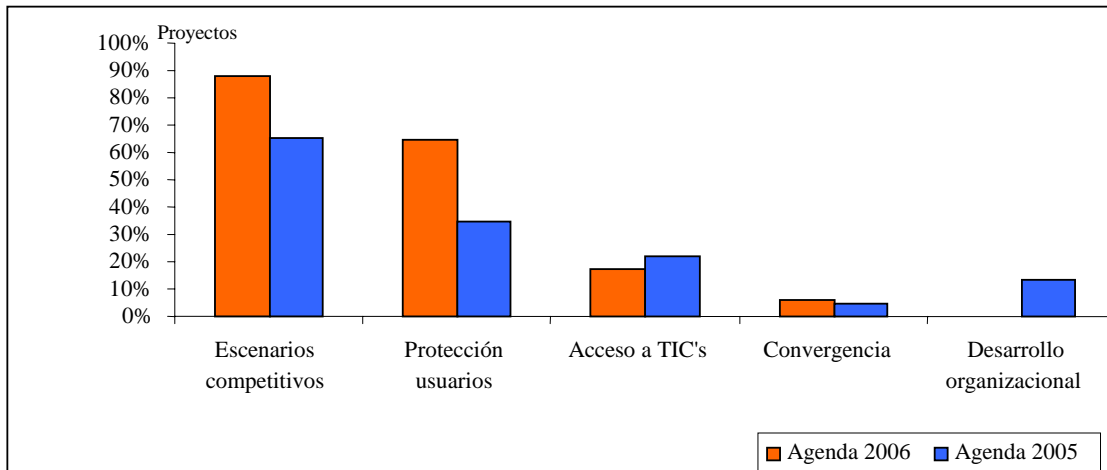


Gráfico 4. Proyectos desarrollados en la Agenda Regulatoria según los Objetivos Estratégicos de la CRT

Adicionalmente, el número de proyectos que incorporan la promoción de la competencia y herramientas de información, crece en mayor proporción frente a los proyectos que desarrollan mecanismos de intervención directa del mercado.

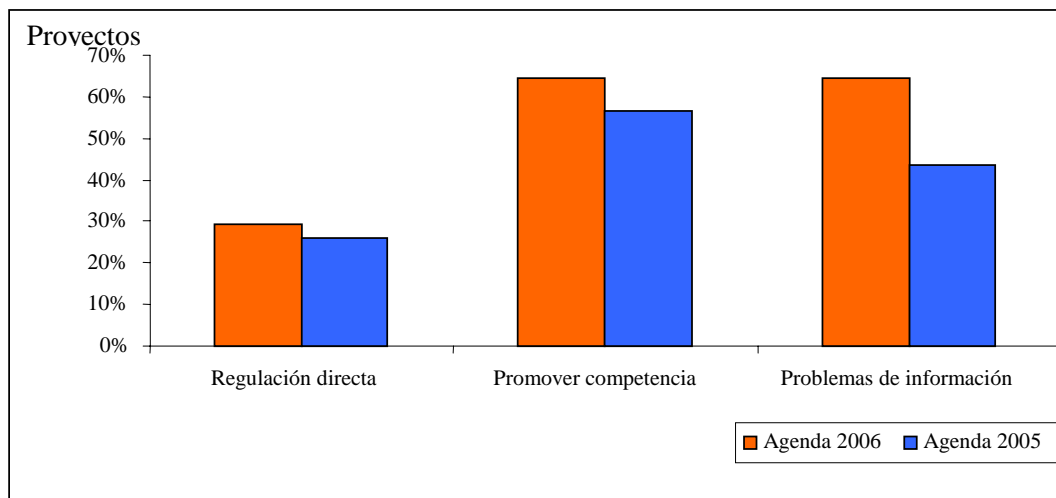


Gráfico 5. Proyectos desarrollados en la Agenda Regulatoria según mecanismo de regulación.

4.2. Mercadeo

Mercadeo es el grupo de trabajo de la CRT que tiene el propósito de posicionar tanto al sector como a la CRT, en el contexto de la misión, visión y plan estratégico de la entidad.

Lo anterior se logra mediante:

- Análisis sistemático y riguroso de las necesidades del estado, las empresas y los usuarios de telecomunicaciones.
- Promoción y divulgación continua de las acciones generadas por la CRT y la industria en su conjunto.
- Atención oportuna de los requerimientos planteados por los clientes.

Durante el año 2005, el proceso de mercadeo desarrolló las actividades habituales de este proceso tales como, la atención de consultas y solicitudes de los clientes de la CRT y actividades de comunicación externa como: foros regulatorios, presentación de resultados de estudios, de investigaciones de mercado, entre otros.

Como fortalezas del proceso durante el 2005 se identificaron:

- El compromiso permanente de todo el equipo de asesores de atención al cliente, lo cual ha permitido atender disciplinadamente las consultas que llegan al proceso independientemente del número de solicitudes que se reciban.
- La acertada planeación de los eventos de divulgación, permitiendo a otras Entidades obtener de la CRT las directrices, para llevar a cabo las Audiencias Públicas en torno a la implementación del Período Regulado de Tarifas; tal es el caso de la CRA.
- Con el fin de mejorar el nivel de profundidad en las respuestas a las solicitudes de información y consultas que se atienden a través del proceso de mercadeo, se ha venido utilizando la base de conceptos en Excel de la CRT, a través de la cual los asesores pueden consultar por tema y subtema los conceptos emitidos por la entidad y de esta manera proyectar respuestas de mejor profundidad en beneficio del cliente.
- El monitoreo constante del estado de las consultas en el proceso de atención al cliente, el cual fue ejercido mediante reportes en Excel semanales de la asignación de la semana, asegurando la atención oportuna de todas las solicitudes.
- La uniformidad entre las actividades desarrolladas en el proceso de Comunicación Externa, y los parámetros definidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La oportuna atención a los medios de comunicación, la coordinación de entrevistas con los voceros de la CRT, y el despliegue de noticias en torno a los proyectos de carácter regulatorio publicados en la web por la CRT.

4.2.1. Procedimiento de Atención al Cliente

A lo largo del 2005, el proceso de mercadeo atendió 2190 consultas escritas de los clientes de la CRT, a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles, del total de consultas atendidas 743 fueron recibidas vía carta / fax y las 1447 restantes fueron atendidas a través de correo electrónico.

| MES | correspondencia | mail | TOTALES |
|----------------|-----------------|-------------|-------------|
| enero | 56 | 103 | 159 |
| febrero | 50 | 121 | 171 |
| marzo | 87 | 134 | 221 |
| abril | 68 | 137 | 205 |
| mayo | 59 | 98 | 157 |
| junio | 53 | 59 | 112 |
| julio | 52 | 110 | 162 |
| agosto | 54 | 135 | 189 |
| septiembre | 74 | 110 | 184 |
| octubre | 64 | 181 | 245 |
| noviembre | 79 | 168 | 247 |
| diciembre | 47 | 91 | 138 |
| TOTALES | 743 | 1447 | 2190 |

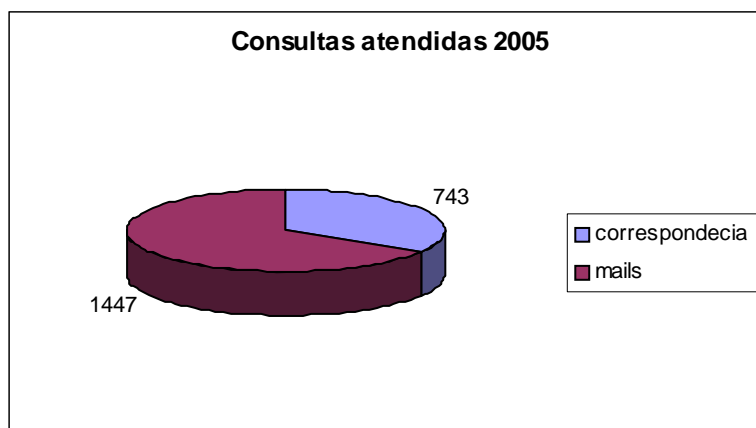


Gráfico 6. Detalle de las consultas atendidas en el año

Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más importante de atención al cliente, el Tiempo Medio de Respuesta – TMR el año 2005, fue de 9.6 días presentando una considerable reducción respecto al valor arrojado el año anterior (11.4 días).

En la tabla y en la gráfica siguientes se observa con detalle, el comportamiento del TMR durante los doce meses del año, se muestran los resultados discriminados según las vías por las que se hayan recibido las consultas: e-mails y correspondencia (cartas/fax):

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Octubre | Nov. | Dic. |
|-------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-------|---------|------|------|
| E-Mails | 8,4 | 9,4 | 11,8 | 11,6 | 10,8 | 11,0 | 8,2 | 12,8 | 12,9 | 15,7 | 14,9 | 7,8 |
| Correspon. | 11,8 | 12,7 | 12,3 | 11,3 | 12,6 | 13,5 | 15,0 | 16,1 | 14,8 | 16,1 | 14,7 | 12,5 |
| TOTAL | 9,3 | 10,0 | 11,9 | 11,5 | 11,5 | 11,9 | 10,1 | 13,5 | 13,7 | 15,8 | 14,8 | 9,6 |

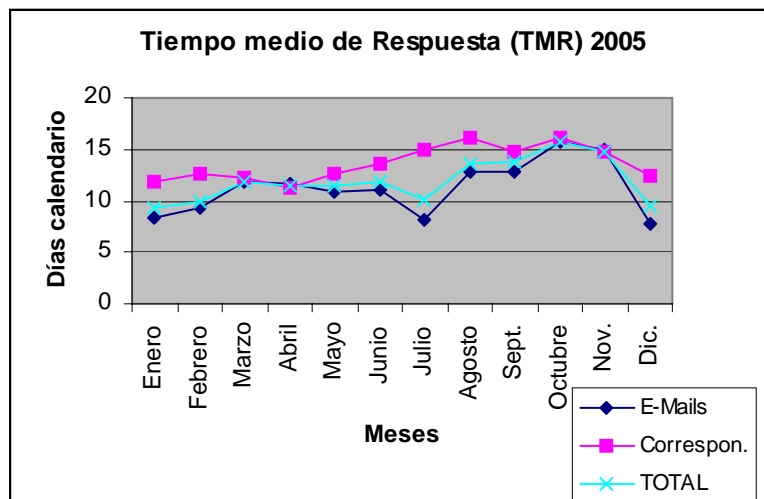


Gráfico 7. Tiempo promedio de respuesta durante el 2005

Para la construcción del indicador de Tiempo Medio de Respuesta – TMR se toman muestras representativas de consultas en cada periodo de medición (mensual), el criterio de elección es que las consultas objeto de medición tengan ya una fecha de salida radicada, esto es indispensable para los cálculos del indicador ya que su definición es:

$$\frac{\sum_{i=1}^N (F_s^i - F_e^i)}{N}$$

Donde: Fs=Fecha de salida de la consulta

Fe=Fecha de entrada de la consulta

N= Número total de consultas del mes.

Las muestras de consultas analizadas en cada mes del año son tomadas por rangos de respuesta, estos rangos de respuesta nos muestran en días calendario el porcentaje de consultas que son atendidas durante los primeros 15 días, lo cual debe ser siempre un porcentaje mayoritario del total de consultas analizadas.

4.2.2. Comunicación Externa

Duarante el 2005, la Coordinación de mercadeo desarrollo diferentes actividades de comunicación Externa, cuyo propósito es mantener un canal idoneo de comunicación entre la CRT y nuestros clientes, apoyando el antes, el durante y el despues, de los proyectos de la entidad.

Actividades realizadas

a) Atención medios de comunicación

Dentro de esta actividad se concedieron tanto entrevistas telefónicas como personales por parte del Director Ejecutivo, los Expertos Comisionados y los profesionales, las cuales en su mayoría fueron publicadas y divulgadas.

Dentro de los medios atendidos están:

Diarios: El Tiempo, Vanguardia Liberal, La República, Portafolio,

Canales: Capital, RCN, Caracol, CM&, City TV, El boletín del Consumidor,

Emisoras: LA FM radio, Radio Reloj Caracol,

Revistas: Semana, Dinero, Micropyme Economía Solidaria y de Negocios, Telesemana,

b) Comunicados y ruedas de prensa

2 de febrero de 2005 Foro de discusión

Su objetivo principal fue debatir los cambios introducidos en el nuevo régimen y concluir sí el mismo cumple con los propósitos establecidos para fomentar la competencia, la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de TPBCL.

19 de agosto de 2005 foro de discusión

Dirigido a los agentes del sector, para discutir la propuesta de la CRT sobre el proyecto de análisis del mercado fijo-móvil y evaluar las condiciones actuales del mercado de las llamadas originadas en un teléfono fijo y terminadas en una red móvil, con el fin de definir la necesidad de regular los precios de dichas llamadas o las medidas que permitan beneficiar a los usuarios de dicho servicio.

8 de septiembre de 2005 Taller

Llevado a cabo en el Hotel Tequendama; taller "Implementación y divulgación del NPR" dirigido a los operadores de TPBCL, el cual tuvo como objetivo, profundizar en el entendimiento de las medidas contenidas en la Resolución 1250 de 2005, y apoyar a los operadores en la implementación de dichas medidas.

Talleres de divulgación para NMT

Para el caso de NMT para la telefonía local, se realizaron 4 talleres de divulgación en las siguientes ciudades: Bogotá, Bucaramanga, Medellín y Cali. Estos talleres estuvieron orientados a los usuarios y ciudadanos en general de telefonía local, con el fin de informarlos sobre las decisiones que deberían tomar en cuanto a la elección de planes tarifarios, así como sobre el cambio en la forma de tasación de impulsos a minutos a partir de enero de 2006.

2 de diciembre de 2005 Reunión informativa

"Costeo eficiente del servicio de TPBCLE". Esta reunión se enfocó a los operadores, con el fin de presentarles la metodología y los parámetros del costeo de dicho servicio, elaborados por el consultor. El evento se realizó en el Metropolitan Club de Bogotá en jornada de 8:30 a.m. a 12:30 m.

4.3. Solución de Conflictos

Solución de Conflictos, es el grupo interno de trabajo de la CRT, que tiene por objetivo resolver en derecho y oportunidad conflictos entre los operadores de telecomunicaciones.

Como fortalezas del proceso durante el 2005, se identificaron:

- Con la firma consultora Tandem adelantaron capacitaciones en negociación y mediación en la cual participaron los funcionarios de la Entidad. Esta capacitación les permitió desarrollar y profundizar habilidades enfocadas a lograr un mejor desempeño laboral y profesional.
- El Coordinador del proceso y los líderes que lo apoyan, llevan un control permanente sobre los proyectos de Solución de Conflictos, que se desarrollan durante el periodo. Esto ha permitido contribuir en la búsqueda del mejoramiento continuo al interior de la CRT.
- Se han implementado acciones de mejora tendientes a lograr eficacia en las actividades continuas y los proyectos desarrollados por el proceso.

- El trabajo en equipo por parte de los profesionales que apoyan el proceso de solución de conflictos, ha sido una de las mayores fortalezas del período, porque ha permitido a través del intercambio de conceptos y conocimientos, consolidar cada día su capacidad técnica y jurídica.
- La implementación de acciones de mejora al interior del proceso ha permitido un mejoramiento continuo en las actividades desarrolladas en Solución de Conflictos, esto se ha logrado gracias al compromiso de los asesores que apoyan el proceso.
- Las reuniones semanales del Coordinador de Solución de Conflictos con su equipo de trabajo, han permitido llevar un mayor control sobre las actividades desarrolladas y lograr que los proyectos desarrollados cumplan con los objetivos planeados.
- A través del cuadro control del proceso se lleva un seguimiento continuo a los proyectos desarrollados tanto por parte de los líderes como del Coordinador del Grupo de Trabajo de Solución de Conflictos.
- Los profesionales que trabajan con Solución de Conflictos han ido consolidando cada día más su capacidad técnica y jurídica, logrando así convertir las actividades desarrolladas en el proceso, en un continuo aprendizaje y enriquecimiento conceptual, entre los profesionales con mayor experiencia en la Entidad y los que recientemente han ingresado a la misma.
- Se llevó a cabo la modificación del procedimiento de Solución de Conflictos, con el objetivo de adaptarlo aún más a las necesidades del proceso.

4.3.1. Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso

A 31 de diciembre de 2005, el e proceso se encuentra desarrollando actividades asociadas con los siguientes proyectos:

| Tipo de Tramites | Partes |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Conflicto de Interconexión | Telecartago y Bugatel - ERT |
| Conflicto de Interconexión | GILAT vs TELEFONICA MOVILES - TELECOM |
| Conflicto de Interconexión | ORBITEL - ETB (Dimensionamiento) |
| Modificación del Contrato | ETB - COMCEL |
| Modificación del Contrato | ETB - BELLSOUTH |
| Cargos de Acceso | TELECOM - ETB |
| Cargos de Acceso Operadores Moviles | COMCEL - ETB |
| Imposición de Servidumbre | CABLEPACIFICO - EEPPM |
| Imposición de Servidumbre | TELMEX - ETB S.A. E.S.P. |
| Desagregación del Bucle | TELESAT / TELEPALMIRA |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Desagregación del Bucle | NORCOM / COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. |
| Desagregación del Bucle | IMPSAT - EEPPM |
| Proyecto: OBIS | N/A |
| Conflictos de Interconexión | ORBITEL - ETB (Dimensionamiento) |
| Conflictos de Interconexión | AVANTEL - EEPPM |
| Conflictos de Interconexión | AVANTEL - Telefónica de Pereira |
| Cargos de Acceso | GILAT vs. TELEFÓNICA MOVILES - TELECOM |
| Cargos de Acceso | MOVISTAR - ETB |
| Imposición de Servidumbre | TELMEX - COLOMBIA MOVIL |
| Conflictos de Interconexión | Telecom, Batelsa, Telecom |
| Conflictos de Interconexión | ORBITEL - EMTEL (Dimensionamiento) |
| Conflictos de Interconexión | ORBITEL -BATELSA (Dimensionamiento) |
| Imposición de Servidumbre provisional | CTB - ETB (Local) |
| Imposición de Servidumbre provisional | CTB - ETB (Local Extendida) |
| Imposición de Servidumbre provisional | CTB - EPM BOGOTÁ |

Tabla 2. Actividades desarrolladas por Solución de Conflictos

4.3.2. Indicadores del Proceso

Medición tiempo de Solución de Conflicto en primera instancia

Durante el 2005 se llevaron a cabo dos mediciones de este indicador, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el primer semestre de 2005, demoraron 6.83 meses en promedio. Lo anterior, aunque no cumple con la meta establecida de 6 meses demuestra un mejoramiento en el desarrollo de las actividades del proceso.

| Numero de Conflictos del semestre | Sumatoria tiempo en meses. Solución del conflicto en primera instancia | Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia |
|-----------------------------------|--|---|
| 6 | 41 | 6,83 |

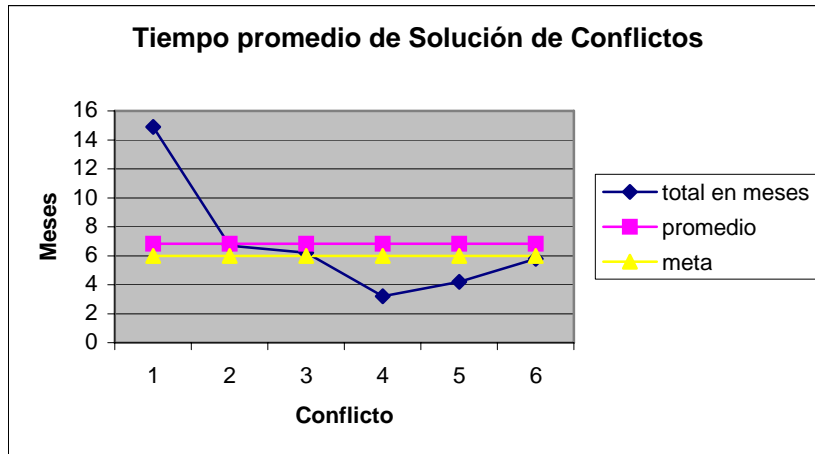


Gráfico 8. Número de conflictos (primer semestre)

En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el segundo semestre de 2005, demoraron 8.5 meses, superior al promedio del primer semestre, en razón a que uno de los proyectos presentó un retraso que produjo que el tiempo promedio aumentara.

| Numero de Conflictos del semestre | Sumatoria tiempo en meses. Solución del conflicto en primera instancia | Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia |
|-----------------------------------|--|---|
| 6 | 51 | 8,50 |

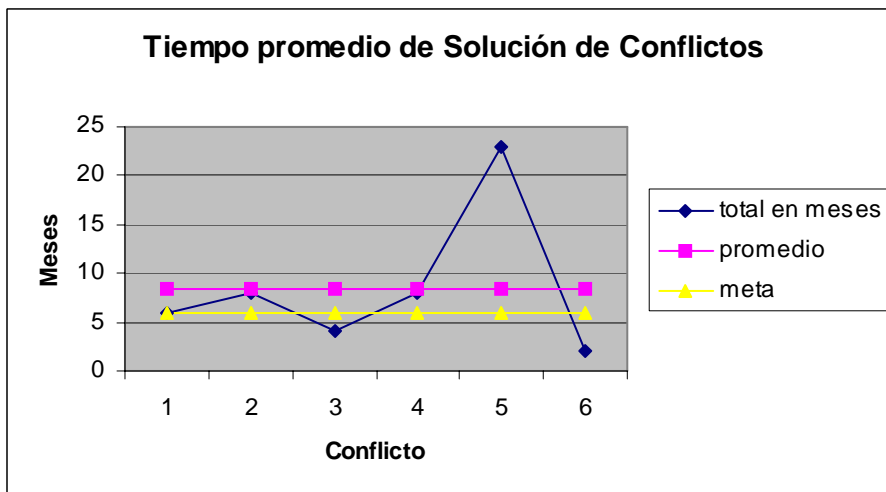


Gráfico 9. Número de conflictos (segundo semestre)

Temas acordados en mediación

| | N° temas en conflicto | Temas acordados en etapa de mediación | % de temas acordados en mediación | % de temas no acordados en mediación |
|-----------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Sumatoria | 10 | 4 | 40,00% | 60,00% |

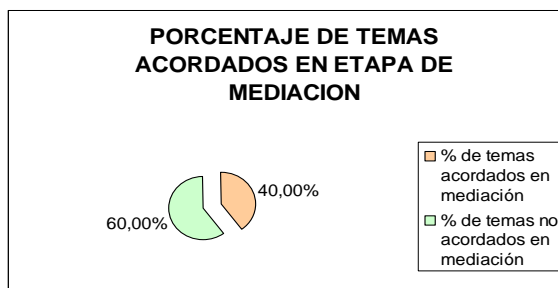


Gráfico 10. Temas acordados en etapa de mediación (primer semestre)

El porcentaje de temas acordados en etapa de mediación durante el primer semestre de 2005 fue de 40%, presentando una disminución de 17.14% respecto al periodo inmediatamente anterior, pero superando la meta propuesta.

La meta establecida por el proceso para el 2005 es de 20%, la cual fue cumplida y superada durante este semestre. Lo anterior evidencia, que las actividades desarrolladas por el proceso cada día están más enfocadas a intervenir de manera concreta en la solución de divergencias entre operadores con rapidez, oportunidad, eficiencia y enmarcándose dentro de los límites de normatividad y es por esta misma razón que una de las acciones de mejora está encaminada a que los líderes de proyectos profundicen sus habilidades en negociación, mediación y facilitación, para contar con herramientas idóneas que contribuyan al logro de acuerdos en esta etapa.

El comportamiento de los temas acordados en mediación durante el segundo semestre fue el siguiente:

| | N° temas en conflicto | Temas acordados en etapa de mediación | % de temas acordados en mediación | % de temas no acordados en mediación |
|-----------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Sumatoria | 12 | 4 | 33,33% | 66,67% |

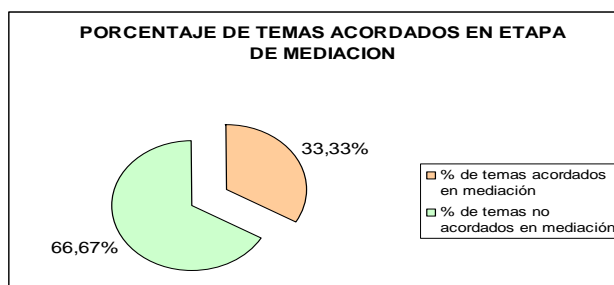


Gráfico 11. Temas acordados en etapa de mediación (segundo semestre)

El porcentaje de temas acordados en etapa de mediación durante el segundo semestre de 2005 fue de 33.33%, presentando una disminución de 6.67% respecto al resultado obtenido durante el periodo inmediatamente anterior.

La meta establecida por el proceso para el 2005 es de 20%, la cual fue cumplida y superada durante este semestre. Lo anterior evidencia, que las actividades desarrolladas por el proceso cada día están más enfocadas a otorgarle a las partes una herramienta idónea y ágil para la solución directa de sus controversias con rapidez, oportunidad, eficiencia.

4.4. Centro de Conocimiento del Negocio

El Centro de Conocimiento del Negocio es el grupo de trabajo de la CRT que obtiene, integra y aplica el conocimiento nuevo y relevante para el sector.

Este proceso procura estar al día en las tendencias tecnológicas y normativas en el ámbito internacional, y de encontrar información relevante en los mercados nacionales de manera que sirvan de base para la toma de decisiones en la entidad.

Como fortalezas de éste proceso durante el año 2005, se pueden mencionar:

- El Centro de Conocimiento del Negocio – CCN procura estar al día en investigación de tendencias tecnológicas y normativas en el ámbito internacional, y de encontrar información relevante en los mercados nacionales, de manera que sirvan de base para toma de decisiones en la entidad. La publicación de los estudios se convierte en una clara forma de interacción con el sector.
- De igual manera, el CCN analiza los comportamientos de los mercados con el fin de identificar posibles situaciones que no correspondan a las características de un mercado en competencia para los diferentes servicios.

4.4.1. Proyectos relevantes desarrollados durante el periodo:

Promoción y masificación de los servicios de Banda Ancha (Previamente denominado “Desagregación del bucle de abonado”)

Objetivo general: Determinar los factores necesarios para la promoción y masificación de servicios de banda ancha en Colombia, a través del aprovechamiento de la infraestructura existente y la utilización de nuevas tecnologías.

Temas estratégicos a los que apunta: Creación de escenarios competitivos y globalización.

En primera instancia, se continuó con el desarrollo del tema, en conjunto con el Ministerio de Comunicaciones, a partir de los documentos de política publicados por dicho Ministerio. Tomando como punto de partida el documento de políticas ajustado y remitido al Ministerio de Comunicaciones, se extendió el plazo para comentarios a dicho documento hasta el 28 de enero de 2005. Una vez realizada la revisión de los comentarios se encontró que muchos de ellos guardaban relación con la elaboración de lineamientos regulatorios. En respuesta a lo anterior, se publicó el 4 de marzo de 2005 un documento de Lineamientos Regulatorios y se abrió un plazo para comentarios del mismo hasta el 29 de abril de 2005.

En forma simultánea, se aprobaron los informes 1 y 2 correspondientes a la contratación del análisis de costos y tarifas para la desagregación del bucle de abonado en Colombia, la cual fue adjudicada a la firma Telecomunicaciones & Controles. La terminación de dicho contrato se estipuló para el 22 de febrero de 2005, sin embargo, se presentaron atrasos en las actividades lo cual conllevó que se extendieron los plazos de entrega de los informes de la consultoría.

Para superar dichos retrasos, la CRT propuso al consultor centrar sus recursos en la elaboración del documento final que debía seguir estrictamente un “Outline” definido por los interventores para dar feliz término a dicho contrato.

El 4 de marzo se publicó el documento de Lineamientos Regulatorios y se abrió un plazo para comentarios del mismo que cerró el 29 de abril.

La consultoría llevada a cabo con la firma Telecomunicaciones y Controles finalizó en el tercer trimestre de 2005, con la entrega del análisis de costos para la desagregación del bucle de abonado en Colombia.

En respuesta a los comentarios recibidos de diferentes actores del sector al documento de Lineamientos Regulatorios para la promoción de la Oferta de Banda Ancha en Colombia, fue

elaborado un documento en el cual se trata cada uno de los puntos solicitados por los remitentes, y se presentan las respectivas explicaciones por parte de la CRT.

En la misma línea de lo anterior, y en relación con la consultoría de análisis de costos para la desagregación del bucle de abonado en Colombia, la firma consultora Telecomunicaciones y Controles realizó los ajustes solicitados por la CRT. Como producto de esta consultoría, la CRT cuenta con una plantilla que sirve como aproximación preliminar para un modelo de cálculo de costos de desagregación del bucle de abonado a partir del estudio desarrollado por la firma T y C, el cual puede ser utilizado para la determinación de este parámetro en el momento en que un operador así lo requiera.

Con base en los resultados del estudio de costos para la desagregación del bucle realizado por la firma T y C, así como la primera decisión de la CRT de obligar la desagregación del bucle de un operador local (caso Telesat – Telepalmira) basado en los resultados obtenidos a partir del producto entregado por T y C, se espera recibir indicaciones y lineamientos que en tal sentido sean definidos por el Comité de Expertos Comisionados, con el fin de determinar la necesidad de poner en marcha un nuevo proyecto regulatorio en el 2006 tendiente a realizar las modificaciones necesarias en esta materia para la promoción de la banda ancha en el país.

Cables submarinos y satélites internacionales

Objetivo general: Determinar las condiciones actuales de la infraestructura, mercado y costo de los canales de conexión internacional, para recomendar las políticas y/o estrategias gubernamentales que promuevan el crecimiento de la infraestructura a fin de contar con acceso suficiente y no discriminatorio a los medios de transmisión internacionales y por ende con un sector más competitivo.

Temas estratégicos a los que apunta: Creación de escenarios competitivos y globalización, y Convergencia.

Teniendo en cuenta que en el mercado de capacidad de transmisión internacional existe infraestructura suficiente que permite lograr tarifas a niveles competitivos en conectividad internacional, se hace conveniente finalizar el estudio, razón por la cual se dio inicio al documento amarillo del proyecto durante el último trimestre del 2005 y se espera sea aprobada su finalización por parte del Comité de Expertos a principios del 2006.

Implementación de Evaluación de Competencia

Objetivo general: Desarrollar la implementación de la metodología existente para la evaluación del nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones del país.

Temas estratégicos a los que apunta: Creación de escenarios competitivos y globalización, y Convergencia.

Durante el último trimestre del año comenzó a desarrollarse el estudio del mercado de larga distancia, teniendo en cuenta las obligaciones de la CRT de definir el marco regulatorio a partir del cual se dan las condiciones de reventa en este mercado; los primeros resultados en el tema de larga distancia se prevén para el primer trimestre de 2006, toda vez que dicho análisis complementa al proyecto de comercializadores cuya prioridad es alta.

Servicios de Información 113

Objetivo general: La CRT, en desarrollo de sus funciones de promoción de la competencia y de propender por incrementar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, ha estimado conveniente estudiar el estado actual de los servicios de información prestados a través de las empresas de TPBCL del país con números de marcación abreviada 1XY. Con base en este estudio, se establecerán las condiciones de competencia y de oportunidad del servicio para los usuarios y a partir del diagnóstico que se realice se establecerá un plan de acción que permita corregir las posibles fallas en la prestación de este servicio.

Temas estratégicos a los que apunta: Protección al usuario y Creación de escenarios competitivos y globalización.

El borrador del proyecto de resolución junto con el documento técnico de análisis fueron publicados durante los primeros días de octubre y se recibieron comentarios hasta la segunda semana de noviembre, esperando la retroalimentación por parte de los operadores y empresas interesadas en prestar servicios a través de este tipo de números.

Durante el mes de noviembre y diciembre se estudiaron los comentarios del sector, y se encontró la necesidad de discutir el tema con el Ministerio de Comunicaciones, teniendo en cuenta que se necesita tener claridad sobre el tipo de licencia o autorización que necesita un entrante en el mercado de servicios de información una vez se abra el acceso a través de la numeración. Para tal fin, se realizaron reuniones con funcionarios de dicha entidad donde se discutió el tema y se concluyó que es posible encontrar un esquema en el que se puedan prestar estos servicios. Sin embargo, quedó pendiente discutir el tema con la Ministra de Comunicaciones para definir el enfoque que se le dará al estudio de este punto en particular, lo cual se espera se lleve a cabo en los primeros meses de 2006.

Análisis del mercado fijo-móvil

Objetivo general: Analizar el esquema actual de las comunicaciones salientes de la red fija y terminadas en la red móvil en Colombia, con el fin de identificar si dicho mercado se comporta en condiciones similares a las de un mercado en competencia. Es necesario indagar si existen fallas de mercado o barreras que no permitan que el mercado se comporte en condiciones competitivas y con base en esto, estudiar la posibilidad de que la CRT tome medidas que permitan corregir el mercado.

Temas estratégicos a los que apunta: Protección al usuario, y Creación de escenarios competitivos y globalización

Durante los primeros meses de 2005 se llevó a cabo el análisis preliminar del tema y se produjo un documento donde se explicaron los resultados encontrados del análisis. Con base en ello, se realizó una presentación a la Sesión de Comisión, donde se expusieron los principales elementos del estudio, por lo que se autorizó la publicación del documento, con el fin de abrir la discusión al sector, para posteriormente elaborar un borrador de resolución tendiente a regular las comunicaciones fijo móvil.

Entre abril y mayo de 2005 se otorgó plazo a los operadores y al sector en general para remitir los comentarios a dicho documento. Posteriormente, se dio respuesta a dichos comentarios al documento de análisis del mercado y se inició el desarrollo de un proyecto de resolución enfocado en regular los toques de las tarifas para este tipo de llamadas. La Sesión de Comisión del 29 de junio aprobó la publicación por parte de la CRT del borrador de resolución y un documento soporte en el que se plantea la propuesta regulatoria para disminuir las tarifas al usuario, los cuales nuevamente fueron objeto de comentarios del sector.

El 19 de agosto de 2005 se realizó un Foro Sectorial en donde las asociaciones gremiales tuvieron la oportunidad de exponer sus puntos de vista al sector y la CRT dio respuesta a la totalidad de comentarios recibidos sobre los documentos publicados hasta el 29 de julio.

Con base en los comentarios, la participación de los operadores y las discusiones llevadas a cabo con los diferentes entes del sector, la Sesión de Comisión llevada a cabo el 13 de septiembre de 2005 aprobó la Resolución 1296 de 2005. Adicionalmente, se publicaron las respuestas a los comentarios al borrador de resolución el mismo día.

Posteriormente, debido a que la resolución debía ser aplicada por los operadores móviles a partir del 1 de noviembre de 2005, los operadores móviles manifestaron tener inconvenientes

técnicos que les impedían cumplir con la fecha inicialmente prevista por lo que se decidió otorgar un plazo para dar aplicación a los dispuesto en la Resolución 1296 de 2005, el cual se fijó en el 1 de febrero de 2006.

4.4.2. Algunos Proyectos finalizados

Conocimiento del segmento de mercado de software y transmisión de datos móviles
Objetivo general: Conocer el segmento de mercado de software móvil y transmisión de datos, para así proponer políticas de estado o acciones regulatorias, a la CRT u otros agentes gubernamentales.

Temas estratégicos a los que apunta: Protección al usuario, Creación de escenarios competitivos y globalización, y Convergencia

En el primer trimestre del 2005, se llevaron a cabo las actividades de remisión del Documento Verde al Comité de Expertos Comisionados, una vez aprobada la Resolución 1114 de 2004 en noviembre de 2004, la cual fue producto del estudio.

4.4.3. Actividades Continuas Del Proceso CCN

Metodología de Participación internacional – P50001

Aspectos generales

La Metodología de la Participación Internacional de la CRT incluye labores de monitoreo, asistencia a eventos, y la elaboración de documentos de trabajo y análisis como aporte a los propósitos y objetivos de las organizaciones del sector.

A continuación, se presenta un resumen de la actividad internacional del sector respecto de las principales reuniones y eventos internacionales celebrados durante el periodo 2005.

Asistencia a eventos internacionales

La CRT durante el 2005, participó en diferentes eventos internacionales, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Asistencia a Eventos Internacionales I Trimestre 2005

- El Ingeniero Juan Manuel Wilches y el Economista Carlos Rebellón, asesores de la CRT, asistieron a la Revisión del Modelo de Costos de Redes Móviles en SUBTEL, llevado a cabo en la ciudad de Santiago en Chile, durante la semana del 17 al 21 de enero de 2005.

La finalidad de esta reunión fue la de intercambiar información para la obtención de cargos de acceso a redes móviles, resultado de la aplicación de los modelos de costeo construidos tanto en Chile como en Colombia. Como punto importante de esta reunión, se fortaleció la relación de los entes reguladores y se abrieron las puertas para intercambios futuros de información en beneficio de los proyectos que desarrolla cada entidad.

- El Dr. Juan Pablo Hernández – Coordinador del Centro de Conocimiento del Negocio, asistió al IV encuentro de corresponsales de Regulatel, llevado a cabo en la ciudad de Lima Perú, los días 28 y 29 de enero de 2005.

En este encuentro de corresponsales se hizo una revisión general de los temas prioritarios de la agenda de Regulatel, entre los que se encuentran: Servicio universal, Banda ancha, y la Interconexión.

- La Dra. Catalina Díaz-granados – Coordinadora de Mercadeo, asistió al seminario de Protección al Consumidor en una Economía Global, organizado por la Secretaría General de la Comunidad Andina de Naciones, llevado a cabo en la ciudad de Lima, Perú, del 8 al 10 de marzo de 2005.

A lo largo de este seminario se trataron temas de suma importancia para la CRT como por ejemplo: La interrelación entre la protección al consumidor y la competencia, El impacto de las prácticas fraudulentas en el mercado, Los elementos básicos de un sistema efectivo de protección al consumidor, Los aspectos económicos y beneficios de los mecanismos de protección al consumidor, etc.

Asistencia a Eventos Internacionales II Trimestre 2005

- El Ingeniero Nicolás Silva, asesor de la CRT, asistió al curso de Mercados Liberalizados de Telecomunicaciones, organizado por la ASDI, llevado a cabo en la ciudad Ronneby, Suecia, del 4 de abril al 4 de mayo de 2005.

El programa aportó una visión general de cómo organizar la gobernabilidad a través de la formulación e implementación de leyes y políticas en un sector de telecomunicaciones competitivo. Se analizó el sector de telecomunicaciones como un promotor del desarrollo económico nacional.

En el curso se estudiaron las experiencias de algunos países desarrollados en relación con la adopción de marcos regulatorios orientados a la liberalización del mercado de telecomunicaciones, los cuales sirven como referencia para el desarrollo del sector en los próximos años. El material del curso se encuentra disponible en el servidor.

- El Ingeniero Juan Manuel Wilches, asesor de la CRT, asistió al programa VoIP: Planning, Design & Deployment, organizado por Goulet Telecom, llevado a cabo en la ciudad de Montreal Canadá, del 30 de mayo al 3 de junio de 2005.

El programa introdujo a los participantes en esta nueva tecnología, proporcionándoles conocimientos básicos, herramientas y métodos para planear, diseñar y desarrollar redes de VoIP.

- El Ingeniero Orlando Garcés, asesor de la CRT, asistió al curso de Interconexión de redes y servicios de telecomunicaciones, organizado por Regulatel y Osiptel, llevado a cabo en la ciudad de Lima, Perú, el 23 y 24 de junio de 2005.

Durante el curso se analizaron las condiciones generales, técnicas, jurídicas y financieras que rigen el proceso de interconexión de redes de telecomunicaciones, con el fin de obtener elementos de juicio claves al momento de adoptar alguna decisión sobre el particular, en especial para el tema de cargos de acceso a redes fijas y móviles. También aportó herramientas valiosas que pueden ser aplicadas en la resolución de conflictos relacionados con la interconexión.

Asistencia a Eventos Internacionales III Trimestre 2005

- El Economista Carlos Andrés Rebellón, asesor de la CRT, asistió al curso de ICT Development and Management, organizado por el Telecommunications Management Institute of Canadá – TEMIC, llevado a cabo en las ciudades de Ottawa y Montreal en Canadá, del 12 al 23 de septiembre de 2005.

Este curso permitió analizar las últimas tendencias sectoriales y regulatorias, así como también el intercambio de información con otras entidades internacionales. Por otra parte, se recibieron recomendaciones para futuros proyectos y se mostraron herramientas para el análisis financiero de empresas de telecomunicaciones.

- La Ingeniera Claudia Ximena Bustamante, asesora de la CRT, y el Dr. Alberto Solano, Coordinador de Regulación y Asesoría, asistieron al Curso sobre Internet, Voz sobre IP y Redes de Tercera Generación, organizado por Regulatel y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de España - CMT, evento llevado a cabo en la ciudad Cartagena de Indias, Colombia, del 12 al 16 de septiembre de 2005.

En este evento se compartieron experiencias con entes reguladores iberoamericanos en relación con la regulación de la telefonía IP, principios de neutralidad tecnológica, homologación de terminales y calidad de servicio, entre otros.

- El Dr. Gabriel Adolfo Jurado, Director Ejecutivo de la CRT, asistió a la VIII Cumbre de Reguladores y Operadores, organizada por Regulatel, llevada a cabo en la ciudad de Asunción en Paraguay, el 11 y 12 de julio de 2005.

El tema central de este año, que nació como resultado de los trabajos desarrollados por el grupo de enlace entre Regulatel y Ahciet, fue “Convergencia y banda ancha: una propuesta para crear el futuro” y se compuso de tres sesiones.

La primera sesión incluyó tres conferencias donde se trataron los siguientes temas: “Inclusión y brecha digital en Iberoamérica”, “Banda Ancha: situación y propuestas” y “Convergencia: situación y propuestas”.

En la segunda sesión, se trató el tema de “La transición de Iberoamérica hacia la SIC”, y a continuación se dió paso a dos talleres temáticos sobre: La universalización de los accesos y Transformación de los servicios en el mundo IP”.

En la tercera sesión el tema a tratar fue el de la Agenda Regulatoria para Iberoamérica.

Asistencia a Eventos Internacionales IV Trimestre 2005

- El Dr. Gabriel Adolfo Jurado – Director Ejecutivo, y la Dra. Catalina Díaz-granados – Coordinadora de Mercadeo, asistieron al foro ITU Telecom Americas 2005, que se llevó a cabo en la ciudad de Salvador de Bahía, Brasil, durante los días 3, 4, 5 y 6 de octubre de 2005, evento organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT.

El tema principal del Foro fue “AMERICAS: ADOPCIÓN DEL MODELO LATINO”. El día 3 de octubre se llevó a cabo el acto inaugural del evento, y a continuación, en 3 jornadas del 4 al 6 de octubre, se desarrollaron los temas en el foro académico, el cual constaba de sesiones plenarias y paneles temáticos paralelos en temas de negocios y tecnologías. Del programa completo del evento, la Dra. Díaz-granados asistió a las siguientes sesiones:

- Día 1: Sesión Plenaria 1: “Adopción del Modelo Latino”; Sesión Plenaria 2: “Servicios Móviles en América”; Panel B.1: “Apuntando a los usuarios”; Panel T.2: “Creación de un mundo auténticamente convergente y homogéneo”.
 - Día 2: Sesión Plenaria 3: “Conectividad en banda ancha para todos”; Sesión Plenaria 4: “¿Quién debe controlar Internet?” Panel B.3: “Integración digital”; Panel B.4: “El VoIP ha madurado en la Región de América”.
 - Día 3: Sesión Plenaria 5: “Reglamentación de las redes de la próxima generación”; Sesión Plenaria 6: “Construcción de una sociedad de la información integradora”; Panel T.5: “¿Constituyen los programas informáticos gratuitos y de fuente abierta verdaderamente una alternativa?”; Panel B.6: “Cibergobierno: Colmación de la brecha digital”.
- El Asesor Orlando Garcés participó en el curso online en Regulación de precios en el mercado de las telecomunicaciones, organizado por la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico – CEDDET y la Comisión del

Mercado de la Telecomunicaciones de España - CMT, llevado a cabo del 24 de octubre al 04 de diciembre de 2005.

Los principales módulos tratados en el curso fueron: Aplicación de los principios y métodos de competencia en la regulación de los precios de telecomunicaciones, Estimación del factor de productividad X del price cap, Precios de terminación móvil y La relación de los precios frente a la competencia en el mercado.

- La Asesora Natalia Jaramillo asistió al Programa Transition Strategies for Telecom Operators organizado por la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional - SIDA, con la colaboración del Blekinge Institute of Technology, el cual se llevó a cabo en las ciudades de Ronneby y Estocolmo, Suecia, entre el 1 y el 30 de noviembre de 2005.

El objetivo del Programa era presentar una metodología para la estructuración de estrategias aplicables a los operadores que pasan del monopolio a la competencia, dentro del sector de telecomunicaciones en países en desarrollo.

El programa en su primera semana se componía de cuatro exposiciones magistrales diarias con las cuales se buscaba que los asistentes fueran adecuando y enriqueciendo el reporte individual de mercado realizado antes de llegar a Suecia, con las exposiciones y grupos de trabajo, basados en las teorías de Michael Porter.

En la segunda semana, se desarrolló una simulación empresarial, denominada "Decision Base", para lo cual se dividieron los participantes en grupos multiétnicos e interdisciplinarios, y se simuló la operación de una empresa, con el objeto de que los participantes definieran estrategias para la administración exitosa de su negocio, pero principalmente para que entendieran como las decisiones que se toman en el trabajo impactan a todas las áreas de negocio.

Posteriormente, en la tercera semana, el programa se llevó a cabo en Estocolmo donde se hicieron dos visitas a empresas del sector (Telia Sonera y Ericsson), y se continuó con las clases magistrales, enfocadas a transmitir experiencias sobre casos de éxito y fracaso de operadores de telecomunicaciones Suecos, y a proporcionar conceptos sobre posibles herramientas que pueden ser utilizadas para una transición exitosa, tales como "Revenue Assurance", "IPO", "Business Intelligence", "Risk Assurance", entre otras, con las cuales se fue preparando a los asistentes para el desarrollo de un plan de negocios que se realizó durante la última semana. Finalmente se tuvo una conferencia con el órgano de competencia sueca.

En la cuarta semana, el programa se enfocó en el desarrollo de temas financieros y mercado de capitales, para finalmente desarrollar por grupos un plan de negocios completo.

- Las Asesoras Lina María Duque y Tatiana Rubio asistieron al 1er Congreso Iberoamericano de Regulación Económica: Desafíos Actuales de la Regulación Económica, organizado por las facultades de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad de los Andes, llevado a cabo en la ciudad de Santiago de Chile, Chile, del 14 al 16 de noviembre de 2005.

El objeto del Congreso fue analizar, debatir y compartir experiencias sobre los desafíos actuales en Iberoamérica en el área de la regulación de mercados, en especial aquellos que tienen relación con industrias de sectores tales como el energético, de telecomunicaciones, agua potable y servicios sanitarios, e infraestructura de transportes (carreteras, ferrocarriles, puertos y aeropuertos).

- El Dr. Carlos Herrera – Experto Comisionado, participó como conferencista en el Foro Internacional "El desarrollo de las telecomunicaciones", el cual se llevo a cabo en la ciudad de Lima, Perú, durante los días 6 y 7 de diciembre del presente año.

El tema que expuso el Dr. Herrera fue "El uso común de las infraestructuras de uso público en la experiencia colombiana". Los costos de su participación en el foro corrieron por cuenta de Osiptel (organismo supervisor de la inversión privada en telecomunicaciones) de Perú.

- La Dra. Zoila Vargas – Coordinadora de Solución de Conflictos, participó en el Curso de Regulación en Telecomunicaciones, el cual se adelantó en Brasil, del 5 de septiembre al 7 de octubre de 2005.

Este es un curso completo en temas de regulación de telecomunicaciones. Dirigido a profesionales directamente involucrados en el campo de las telecomunicaciones, con experiencia en el área de regulación y que tengan interés en la comprensión del modelo regulatorio brasileño, a partir de la presentación de los enfoques políticos, jurídicos, económicos y tecnológicos que reglamentan las telecomunicaciones en Brasil.

A continuación se relacionan los eventos a los cuales asistió el Dr. Gabriel Jurado – Director Ejecutivo y el Dr. Jaime Andrés Estrada – Experto Comisionado:

- VIII Plenaria de Regulatel
- 11 de noviembre
- Sintra, Portugal
- IV Cumbre de Reguladores Latinoamericanos y Europeos
- 12 de noviembre
- Sintra, Portugal
- VI Simposio Mundial para Organismos Reguladores - UIT

- 14 y 15 de noviembre
- Hammamet, Túnez

4.4.4. Indicadores

A 31 de diciembre de 2005, en la medición del indicador de participación internacional, se obtuvo el siguiente resultado:

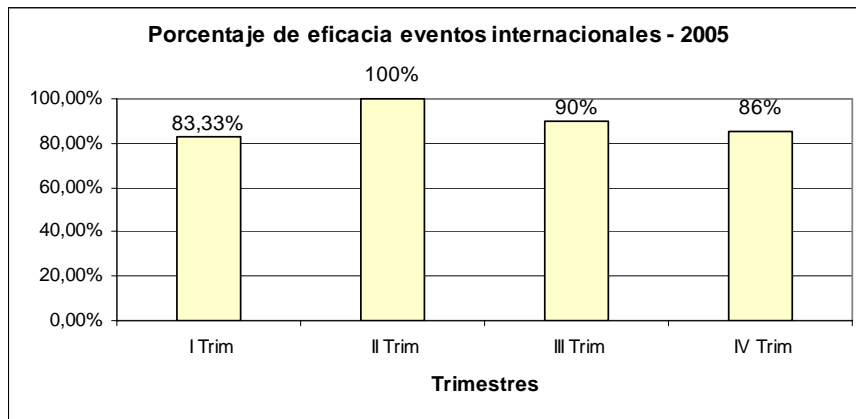


Gráfico 12. Porcentaje de eficacia eventos internacionales

Con esto, se evidencia que en la mayoría de los caso se está logrando transmitir a los demás funcionarios de la CRT los conocimientos adquiridos en los diferentes cursos y reuniones internacional a las que han asistido funcionarios de la entidad, asegurando que se logre implementar medidas regulatorias alineadas con el entorno mundial.

El seguimiento de revisión periódica alcanzó en el periodo el 100% de cumplimiento de la meta, tal y como se puede observar en la siguiente tabla

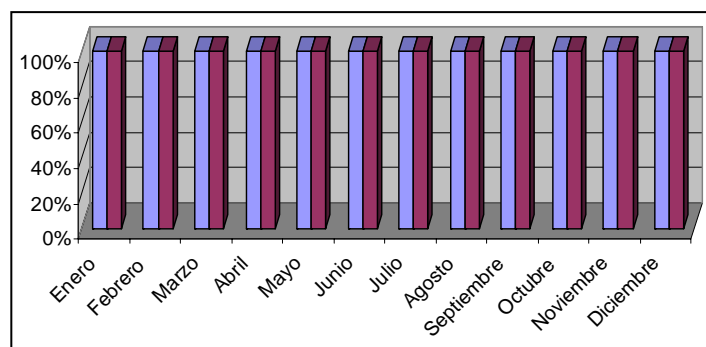


Gráfico 13. Cuadro de participación 2005.

5. GESTIÓN PROCESOS DE APOYO

El Control de los procesos de apoyo se encuentra en Cabeza de la Coordinación Ejecutiva, quien es la encargada de administrar el sistema de control de gestión de la CRT y velar por la integración armónica y consistente de los procesos, que permitan la efectividad en la toma de decisiones; al igual que apoyar al Comité de Expertos y a la CRT, para que sus actos se surtan de acuerdo con la Constitución y la Ley.

5.1. Centro de Sistemas de Gestión

El Centro de Sistemas de Gestión es un grupo de trabajo que tiene como propósito gestionar eficientemente los recursos financieros, administrativos, tecnológicos y físicos para el funcionamiento adecuado de los demás grupos de trabajo de la CRT, así como para lograr el desarrollo integral de las personas que allí laboran.

Para cumplir estos objetivos, el Centro de Sistemas de Gestión tiene a cargo varias actividades continuas, cuales son: presupuesto, contabilidad, tesorería, contratación, sistemas y recurso humano, entre otros. Durante el 2005, el CSG obtuvo unos niveles de desempeño adecuadas en cada uno de las actividades mencionadas, de acuerdo con los indicadores de gestión definidos para ellas, es así que, cómo resultado del trabajo realizado en conjunto por el equipo que conforma este grupo de trabajo se logró alcanzar una ejecución presupuestal del 96.1%. Lo anterior enmarcado en el riguroso cumplimiento de las normas que en materia contable, presupuestal y contractual han sido expedidas por las autoridades competentes. Tal como lo evidencia, el fenecimiento de los estados financieros y las observaciones hechas por la Contraloría General de la Nación durante la vigencia en mención.

Adicionalmente a la ejecución, control y seguimiento de las actividades continuas que le son encomendadas, en el CSG se desarrollaron dos proyectos: la adecuación de la nueva sede de la CRT, bajo la dirección de la Coordinación Ejecutiva y la Implementación del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones, SIUST, a cargo de la Coordinación del CSG.

5.1.1. Contratación

Durante el periodo 2005, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Acatamiento estricto de leyes, decretos y demás disposiciones aplicables.

- Transparencia de los procesos contractuales adelantados por la entidad, garantizando su oportuna y completa publicación.
- Liquidación de contratos celebrados que así lo requieren, dentro de los plazos legalmente establecidos.
- Manejo completo y oportuno de los expedientes respectivos.
- Se monitorea de manera permanente el estado de las contrataciones vigentes y en proceso.
- Existencia de mecanismos de control y reporte permanente de contrataciones y procesos en curso, como mecanismo adicional de apoyo a la labor de los supervisores encargados del control de los contratos.
- Elaboración de cronogramas individuales para control del trámite de los procesos contractuales con formalidades plenas.

Actividades desarrolladas por el proceso

Durante el año 2005 se llevaron a cabo 235 contrataciones, de las cuales: 42 corresponden a contratos con formalidades plenas, 126 a órdenes de servicio y 67 a órdenes de compra. Los procesos contractuales adelantados obedecieron a Licitaciones o Concursos Públicos (5), contrataciones directas con participación del público en general, o contrataciones directas teniendo en cuenta las calidades personales y profesionales requeridas.

Mediciones

El proceso de contratación adelantado durante la vigencia de 2005, fue monitoreado de manera permanente a través de los indicadores definidos: Eficiencia y Oportunidad, habiéndose registrado un indicador acorde a los límites y parámetros establecidos, con excepción del mes de julio en el cual no se obtuvo la meta propuesta del 95% para cada uno de ellos, teniendo en cuenta que en tal período, un proceso contractual fue convocado y posteriormente descartado, por necesidades administrativas.

5.1.2. Tesorería

PIB

Con datos del PIB hasta el tercer trimestre de 2005, la economía colombiana confirmó la buena evolución que meses atrás señalaban los indicadores sectoriales. La producción interna bruta de Colombia mostró un crecimiento anual de 5,75%, el resultado que más alto desde marzo de 1995.

Las cifras muestran que el resultado se debe en su mayor parte al comportamiento de la demanda y, aunque sectores como construcción (16,13%), comercio (8,90%) y transporte

(5,91%) dejaron ver un buen ritmo de expansión, no es un sector específico el que lidera la vertiginosa fase de expansión que se observa actualmente.

Las variables que mejor desempeño mostraron fueron la formación bruta de capital y el consumo, tanto del Gobierno como de los hogares. La primera de éstas dio cuenta de una expansión de 32,47% frente al tercer trimestre del año anterior. Este crecimiento es resultado de diversos factores entre los que podrían destacarse los beneficios tributarios todavía vigentes (Ley de zonas francas y exención de IVA a importación de maquinaria), las bajas tasas de interés, la alta liquidez y expansión del crédito interno y la confianza de los empresarios, que impulsan la ampliación de la capacidad instalada.

Igualmente importante fue el choque de inversión pública, el cual se reflejó en un crecimiento de las obras civiles cercano a 38% al comparar a septiembre de 2005 con el mismo mes de 2004.

En cuanto al consumo final (5,24%), la razón del crecimiento obedece a factores similares, en particular el impacto positivo de la política monetaria expansiva. Pero además, se destaca el efecto de la revaluación, el cual se ha reflejado en el aumento de 18,03% en el consumo de bienes durables. El consumo privado se ha visto también animado por un aumento importante en la confianza y expectativas de los consumidores y por el descenso de la tasa de desempleo. El consumo del Gobierno (5,32%) ha seguido creciendo a un ritmo importante, pero sin sacrificar la estabilidad fiscal. Esto ha sido posible debido a los mayores ingresos tributarios y a los ahorros en el pago de intereses externos por efecto de la revaluación.

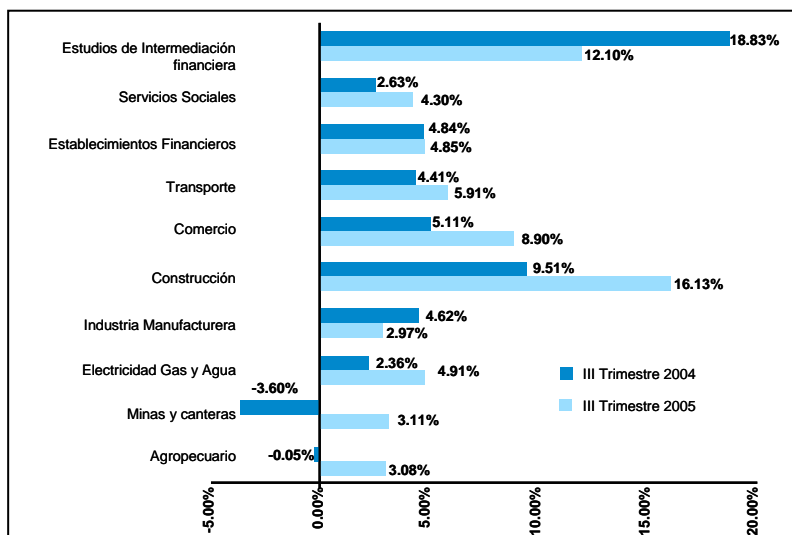


Gráfico 14. Producto Interno Bruto (PIB)

Indicadores de procesos

2005 finaliza con inflación de 4,85%

El moderado incremento del IPC en el último mes de 2005 permitió cumplir nuevamente con la meta de inflación, a pesar de las dudas que se generaron luego del repunte observado en septiembre y octubre.

Con la variación mensual de apenas 0,07% durante diciembre, a lo largo del 2005 el incremento del nivel general de precios en Colombia se ubicó en 4,85%, lo cual equivale a un descenso de 65 pb frente al registro de 2004 (5,50%).

Cabe destacar cómo el componente de alimentos, al registrar una deflación de 0,13% en diciembre contribuyó considerablemente al buen resultado del IPC total, mientras que la inflación sin alimentos, con un alza de 0,18% quebró la tendencia ascendente que venía registrándose en este indicador durante los últimos cuatro meses.

Durante 2005 la mayor presión inflacionaria se originó en los alimentos puesto que este fue el único de ocho subgrupos que finalizó con una inflación superior a la observada en 2004 (5,43% en 2004 vs. 6,55% en 2005). Los otros grupos del IPC que generaron presiones, a pesar de haber disminuido frente a 2004, fueron Transporte y Comunicaciones, Educación y Salud puesto que finalizaron 2005 con una variación por encima de la meta puntual de 5%, aunque solamente Transporte y Comunicaciones terminó por encima del rango meta (4,5% - 5,5%) al ubicarse en 5,60%.

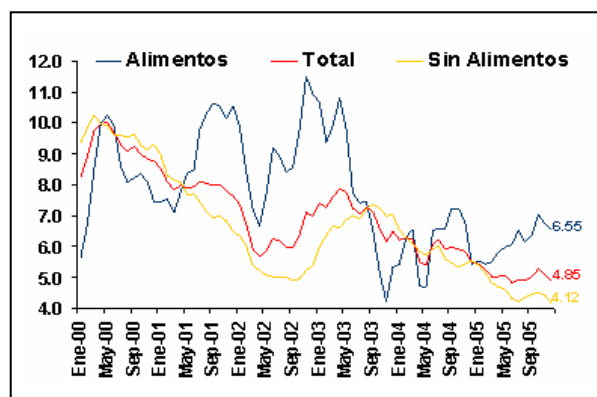


Gráfico 15. Indicadores de Procesos

Agregados Monetarios

Política monetaria holgada durante todo el 2005

En el 2005 la amplia disponibilidad de recursos líquidos fue la principal característica de las transacciones del sistema financiero. La amplia oferta de recursos por parte de Emisor permitió

que los agentes del mercado interbancario encontraran alivio en la demanda por moneda legal para cumplir con las obligaciones propias de fin de año. En el último mes del 2005, el Emisor dispuso en promedio diariamente \$4 billones, de los cuales fueron empleados el 67% (\$2,67 billones) sin mayores variaciones frente a la demanda promedio diaria de repos registrada en diciembre de 2004. Adicionalmente, al cierre de esta edición el Emisor anunció que durante diciembre esterilizó alrededor de \$2 billones a través de la venta de TES, lo que deja un remanente de Títulos de Tesorería de tan sólo \$2,55 billones para realizar esterilización.

Para lo corrido del año, la mayor demanda de dinero ha sido atendida por el Banco de la República mediante la compra discrecional de divisas (\$4,66) y la compra definitiva de TES (\$3,5 billones). Dichos saldos han sido más que compensados por la venta de divisas al Gobierno (\$3,25 billones), por los depósitos del Gobierno en el Emisor (\$3,7 billones) y por la venta de TES (\$4 billones).

Así, la oferta de recursos agregados (M3) al cierre de 2005 fue de \$113,5 billones, 16,6% por encima del cierre de 2004, de los cuales \$33,7 billones corresponden al efectivo y \$97,32 billones a los pasivos sujetos a encaje (cuentas de ahorros, corrientes, CDTs, entre otros). De otro lado la cartera neta del sistema financiero totalizó al cierre del año sobre los \$66 billones, con un modesto crecimiento del 13,8%, comparado con el 2004.

Al cierre del 2005 la demanda de créditos de consumo presentó un crecimiento de 30,65% en términos reales frente al mismo período de 2004, con lo que evidenció las buenas condiciones de la demanda interna. Igualmente, la cartera de micro créditos con un aumento real del superior al 40% frente al 2004 refleja la política de apoyo por parte del Gobierno y el sistema financiero a los pequeños y medianos empresarios.

Vale la pena destacar que el crecimiento relativamente bajo de la cartera comercial (5,15% real anual) podría obedecer la búsqueda de las empresas de alternativas de financiación diferentes al crédito bancario. Entre tanto, desde julio de 2005 la cartera hipotecaria mantiene una sostenida recuperación, pero aún se encuentra creciendo a tasas negativas. A noviembre la cartera hipotecaria decrece a una tasa real anual del 18,13%.

Tasas de Interés

Tasas de mercado responden a recorte de tasas de referencia

La estabilidad de la liquidez entre los intermediarios financieros caracterizó el 2005. Luego del último recorte de 50 pb sobre las tasas de referencia del pasado 16 de septiembre (de 6,50% a

6,00% para las operaciones de expansión), la tasa interbancaria se redujo casi en la misma proporción en las jornadas posteriores para estabilizarse alrededor del 5,70%E.A. al cierre del 2005. Así las cosas, dada la amplia disponibilidad de recursos en el mercado interbancario, durante todo el año pasado y lo corrido de éste, los agentes del sistema financiero se encontraron entregando recursos a un costo menor que el del Emisor, con algunos sobresaltos en diciembre, por mayores presiones en el cumplimiento de las obligaciones de fin de año.

En las reuniones de los meses posteriores a septiembre, la Junta Directiva del Banco de la República decidió mantener inalteradas las tasas de interés de intervención y reiteró el compromiso de intervenir en el mercado cambiario sin comprometer el logro de las metas de inflación.

De acuerdo con lo esperado, las tasas de interés del mercado mantuvieron continuados descensos, pese a que las tasas de referencia se mantuvieron estáticas. La principal tendencia bajista la exhibió la tasa interbancaria que, con un descenso de 75pb durante el 2005, se sitúa sobre los 5,77% E.A..

La DTF a 90 días presentó un comportamiento descendente durante todo el 2005, al registrar una caída durante el año de 152 pb. Así, la tasa de captación a 90 días se ubica en 6,31%E.A.

En la actualidad la DTF mantiene un diferencial bastante estrecho con la tasa de corte de la subasta de TES de corto plazo lo cual indica que estos TES son muy atractivos. El monto promedio captado a 90 días se ubicó en lo corrido del año en \$54,3 mil millones, sin mayores variaciones frente al 2004, pese a que el volumen captado en la última semana del año ascendió a \$136 mil millones, dado el incremento de las necesidades de las entidades financieras para captar recursos de corto plazo y dar cumplimiento a las obligaciones de fin de año.

Fuente: Suvalor.

Pagos

Desde inicios del año 2001 la CRT cuenta con un Contrato de Mandato (convenio) con el Banco Granahorrar, el cual ha permitido que a través de una Terminal Empresarial se realicen todos los pagos por el sistema de transferencia electrónica de fondos del sistema financiero ACH. Este convenio ha agilizado notablemente el proceso de pago de proveedores, mejorando al mismo tiempo sus niveles de seguridad.

Adicionalmente, la terminal permite obtener información en tiempo real de los movimientos de las cuentas de ahorro de la entidad y mantener un control permanente de las mismas optimizando así la administración de los recursos.

Recursos Disponibles

| Entidad | No. Cuenta | Saldo |
|-----------------------|--------------|-----------------------|
| Banco Sudameris | 00778148-7 | \$28,256,002 |
| Granahorrar ING. | 1351-57154-0 | \$64,145,197 |
| Granahorrar G.P | 1351-57155-2 | \$ 7,545,242 |
| Granahorrar G.G | 1351-57156-4 | \$23,802,619 |
| Granahorrar Cta Cte | 1351-57157-6 | \$ 7,013,408 |
| Total Efectivo | | \$ 130,762,468 |

Tabla 3. Cuentas de ahorro y Cte – Saldos a 31 Diciembre 2005

| Emisor | F. Emisión | F. Vencimiento | V. Nominal | Valor Presente |
|-------------------------|------------|----------------|------------------|-------------------------|
| Banco AvVillas | 2005-10-20 | 2006-02-20 | \$ 500,000,000 | \$ 506,812,784 |
| Banco Sudameris | 2005-10-20 | 2006-02-20 | \$ 500,000,000 | \$ 506,527,296 |
| Banco Caja Social | 2005-10-20 | 2006-01-20 | \$ 500,000,000 | \$ 506,525,720 |
| Banco Colpatría | 2005-10-20 | 2006-01-20 | \$ 500,000,000 | \$ 506,586,209 |
| TES al descuento | 2005-09-22 | 2006-01-19 | \$ 1,000,000,000 | \$ 997,492,264 |
| TES Cupon- DTN | 2001-07-25 | 2006-07-24 | \$ 21,800,000 | \$ 20,803,659 |
| TES Cupon- DTN | 2004-07-10 | 2006-07-09 | \$ 375,000,000 | \$ 359,100,278 |
| TES Cupon- DTN | 2004-07-10 | 2006-07-09 | \$ 625,000,000 | \$ 598,500,464 |
| Total Portafolio | | | | \$ 4,002,348,674 |

Tabla 4. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2005

Administración del Portafolio

Las políticas financieras implementadas por la Alta Dirección y ejecutadas por el Centro de Sistemas de Gestión están basadas principalmente en una adecuada estructura del portafolio de inversiones, una administración del riesgo ortodoxa y una intensa gestión comercial.

La administración y manejo del portafolio está a cargo del Comité de Inversiones el cual se encuentra conformado por el Director Ejecutivo, el Coordinador Ejecutivo, el Coordinador del Centro de Sistemas de Gestión y el Tesorero; en él, se toman todas las decisiones concernientes con la compra y venta de títulos valores, manejo del margen de las inversiones y en general todas las disposiciones concernientes con el portafolio, generando rendimiento financieros con un nivel de riesgo controlado

Evolución del Portafolio año 2005

El promedio del total de recursos durante el año 2005 se ubicó en \$5,730 millones, \$386 millones más que el promedio del año 2004, y están representados en un Portafolio de inversiones por \$4,513 millones y en Cuentas de ahorro por \$1,217 millones, generando unos ingresos por este concepto de \$395 millones; por portafolio \$357 millones y por cuentas de ahorro \$38 millones.

La rentabilidad del total de los recursos disponibles se ubicó en el 6.9% E.A., (portafolio 8.2% E.A y cuentas de ahorro 3.1%E.A) con una disminución de 80 puntos básicos con respecto al año 2004, lo cual se explica por una baja significativa de las tasas de captación en el mercado.

| PORTAFOLIO | MAR 2005 | | JUN 2005 | | SEP 2005 | | DIC 2005 | | ACUMDIC-05 | |
|-----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | VOL FROM | TASAEA | VOL FROM | TASAEA | VOL FROM | TASAEA | VOL FROM | TASAEA | VOL FROM | TASAEA |
| TITULOS | 4,426 | 8.9% | 5,458 | 8.3% | 5,168 | 7.9% | 3,991 | 7.1% | 4,513 | 8.2% |
| CTAS DE AHORRO | 1,408 | 3.2% | 1,216 | 3.2% | 746 | 3.0% | 565 | 2.9% | 1,217 | 3.1% |
| TOTAL RECURSOS | 5,834 | 7.2% | 6,674 | 7.1% | 5,914 | 7.0% | 4,556 | 6.4% | 5,730 | 6.9% |
| ESTRUCTURA | | | | | | | | | | |
| TITULOS | 76% | | 82% | | 87% | | 88% | | 79% | |
| CTA DE AHORRO | 24% | | 18% | | 13% | | 12% | | 21% | |

Tabla 5. Volúmenes promedio (Millones de \$)

Al cierre de diciembre de 2005, los recursos disponibles presentaron un promedio de \$4,556 millones, dentro de este, el portafolio de inversiones se situó en \$3,991 millones, con una rentabilidad del 7.1% E.A. y las cuentas de ahorro en \$565 millones, con una rentabilidad del 2.9% E.A.

Por otra parte debemos resaltar que de enero a diciembre del año 2005, el portafolio de inversiones negociables presentó una rentabilidad promedio superior en 270 puntos básicos con respecto a las tasas de referencia del mercado para los diferentes plazos del portafolio, lo cual generó para la CRT unos ingresos adicionales del orden de \$115 millones, resultados que se alcanzaron gracias a las políticas implementadas por el Comité de Inversiones en la administración del portafolio.

| MESES | VOLUM. PROM PORTAFOLIO | DIAS AL VENC/TO | RENT. PORT E.A | TASA E.A BASICA | INGRESOS AÑO | INGRESOS ADICIONALES |
|---------------|------------------------|-----------------|----------------|-----------------|--------------|----------------------|
| Enero-05 | 2,406 | 34 | 9.9 | 5.9 | 19 | 8 |
| Febrero-05 | 3,593 | 75 | 9.4 | 6.1 | 27 | 9 |
| Marzo-05 | 4,426 | 166 | 8.9 | 7.0 | 31 | 7 |
| Abril-05 | 4,969 | 136 | 8.4 | 6.2 | 34 | 9 |
| Mayo-05 | 4,720 | 123 | 8.4 | 5.6 | 32 | 11 |
| Junio-05 | 5,458 | 111 | 8.3 | 5.4 | 36 | 12 |
| Julio-05 | 5,472 | 106 | 7.9 | 5.7 | 35 | 10 |
| Agosto-05 | 5,607 | 93 | 7.9 | 5.3 | 36 | 11 |
| Septiembre-05 | 5,168 | 90 | 7.9 | 4.4 | 33 | 14 |
| Octubre-05 | 4,294 | 99 | 7.7 | 5.3 | 27 | 8 |
| Noviembre-05 | 4,052 | 99 | 7.4 | 5.0 | 24 | 8 |
| Diciembre-05 | 3,991 | 69 | 7.1 | 4.5 | 23 | 8 |
| TOTAL | 4,513 | 104 | 8.2 | 5.5 | 357 | 115 |

Tasa Básica : TBS Promedio Móvil 10 interpolada según el vencimiento promedio ponderado del portafolio.

Como podemos observar en el cuadro anterior, al comparar la tasa de rentabilidad del portafolio con respecto a la tasa básica o de mercado, como comentábamos anteriormente, la rentabilidad del portafolio fue superior a la de mercado en todos los meses del año 2005.

Volumen Portafolio según Vencimientos al 31-12-2005

La duración promedio del portafolio de inversiones durante el año 2005 fue de 104 días; para diciembre ésta se ubicó en 69 días.

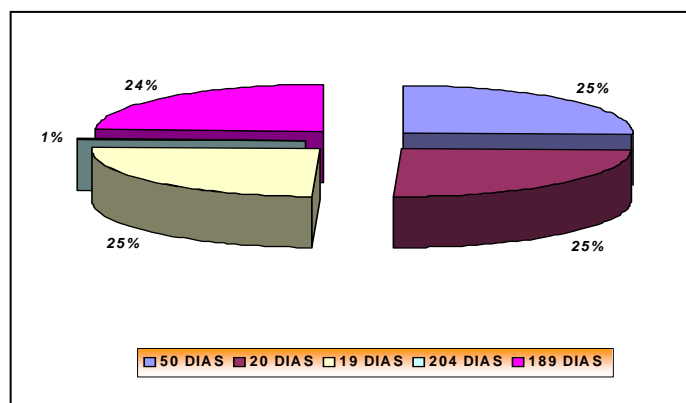


Gráfico 16. Duración promedio del portafolio de inversiones

Concentración del Portafolio por Emisor al 31-12-2005

Al cierre del año 2005, un 32% del portafolio de inversiones se encontraba conformado por títulos emitidos por la Dirección del Tesoro Nacional y un 68% en CDT.

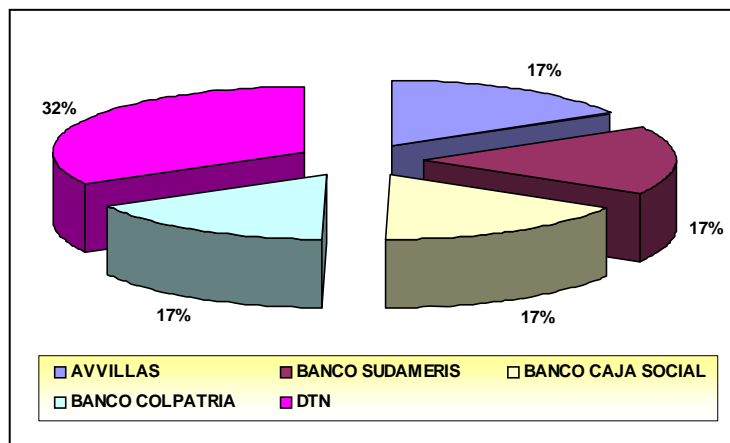


Gráfico 17. Concentración del portafolio por emisor

5.1.3. Contribuciones año 2005

Definición de Contribución

Las proyecciones y las diferentes opciones de porcentajes de Contribución fueron presentados al comité de Expertos y luego a Sesión de Comisión donde se decidió fijar en el 0.74% la tasa de contribución que deben pagar las entidades sometidas a regulación.

Para tal fin se expidió la Resolución CRT No. 1096 del 27 de octubre de 2004.

Recaudo Contribución

La facturación alcanzó los \$6,898 millones, descontando la cartera, se obtuvo un valor neto de recaudo de \$5,059 millones.

Sobre éste particular, debemos resaltar los inconvenientes presentados con la Autoliquidación de la E.T.B en la cual no se incluyeron los gastos por concepto de Pensiones de Jubilación, lo cual obligó a la CRT a expedir la Resolución No. 1349 del 1 de noviembre de 2005 de corrección a la Autoliquidación presentada, quedando en firme la liquidación el 5 de diciembre de 2005.

Este inconveniente no permitió el recaudo de la segunda cuota de contribución de la ETB en la vigencia 2005.

Cartera

| EMPRESA | DEUDA |
|--------------|----------------------|
| E.T.B. | 1.801.309 |
| UNITEL | 19.151.000 |
| CAUCATEL | 4.042.000 |
| TELEPALMIRA | 12.303.000 |
| TELEJAMUNDI | 2.907.000 |
| TOTAL | 1.839.712.000 |

Tabla 6. Cartera correspondiente a la contribución del año 2005

La fecha de pago de la segunda cuota de la ETB vence el 6 de enero de 2006.

5.1.4. Presupuesto

La CRT, como Unidad Administrativa Especial, está sometida en asuntos presupuestales a lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación. El presupuesto de la CRT, se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Comunicaciones desde 1995.

Por disposición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la contabilidad, el presupuesto y la tesorería se manejan mediante el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, software que por trabajar en tiempo real y en línea, permite un estricto control de parte del Gobierno Central en forma permanente.

La entidad tiene aprobados en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, del DNP desde el año 2000, dos proyectos de Inversión; para financiar el Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones y la Regulación para la Convergencia de los Servicios de Telecomunicaciones y apoyar las actividades de la CRT. Para la vigencia 2004-2005, le fue aprobado un proyecto de Inversión para la Adecuación de la Nueva Sede de la Entidad.

La entidad contó para el año 2005 con un presupuesto total de \$ 5.904.7 millones distribuidos en Gastos de Funcionamiento \$ 3.804.7 millones y Gastos de Inversión \$2.100 millones desagregados así:

| CONCEPTO | Apropiación Inicial | Adiciones | Reducciones | Apropiación Definitiva |
|--------------------------|---------------------|-----------|-------------|------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | 3,804.7 | | | 3,804.7 |
| Gastos de Personal | 3,058.8 | | | 3,058.8 |
| Gastos Generales | 712.9 | | | 712.9 |
| Transferencias | 33.0 | | | 33.0 |
| INVERSION | 2,100.0 | | | 2,100.0 |
| TOTAL PRESUPUESTO | 5,904.7 | - | - | 5,904.7 |

Tabla 7. Presupuesto 2005 (Millones de \$)

Presupuesto de Ingresos

La CRT financia sus gastos con los recursos provenientes de la contribución que pagan las empresas del sector de telecomunicaciones, sometidas a su regulación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 85 de la Ley 142 de 1.994, en la cual se establece como un porcentaje, hasta de máximo el 1%, calculado sobre los gastos de funcionamiento en el año anterior, asociados al servicio regulado. La entidad no cuenta con aportes de otros recursos del Presupuesto Nacional.

Para la vigencia presupuestal del 2005 la contribución se fijó en el 0.74%, lo que significó una facturación por \$6,898 millones, con un valor neto de recaudo por \$5,058,4 millones, y una recuperación de cartera por \$ 1,224.6 millones, para un total de \$6,283.0 millones en contribuciones, los demás ingresos corresponden a rendimientos financieros por \$ 433.2 millones y venta de publicaciones por \$ 3.2 millones.

Los recaudos efectivos al cierre de la vigencia se discriminan así:

| CONCEPTO | APROPIACIÓN PTAL DE | RECAUDO |
|-----------------------------------|---------------------|----------------|
| TOTAL | 6,719.4 | |
| Contribuciones Vigencia | | 5,058.4 |
| Contribuciones Cartera | | 1,224.6 |
| Rendimientos Financieros Vigencia | | 433.2 |
| Venta de publicaciones | | 3.2 |
| TOTAL | 6,719.4 | 6,719.4 |

Tabla 8. Recaudos efectivos (Millones de \$)

Presupuesto de Gastos

Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2005, presenta la siguiente situación, así mismo, se muestra la situación de reservas presupuestales y cuentas por pagar:

| CONCEPTO | Apropiación definitiva | Compromisos Reales | Saldo Aprop. | % de ejecución | Reservas Presupuestales | Cuentas Por Pagar |
|---|------------------------|--------------------|--------------|----------------|-------------------------|-------------------|
| FUNCIONAMIENTO | 3,804.7 | 3,573.2 | 231.5 | 93.9 | 127.5 | 11.6 |
| Gastos de Personal | 3,058.8 | 2,855.0 | 203.8 | 93.3 | 91.1 | 10.4 |
| Sueldo Pers. de Nómina | 1,211.5 | 1,123.2 | 88.3 | | | |
| Horas Extras y Fest. | 14.0 | 13.5 | 0.5 | | | |
| Indemnización por Vac. | 5.0 | 5.0 | - | | | |
| Prima Técnica | 390.4 | 385.9 | 4.5 | | | |
| Otros | 480.6 | 437.5 | 43.1 | | | |
| Servicios Pers. Indir. | 376.7 | 376.4 | 0.3 | | | |
| Contrib. Inher. A la Nómina Sector Privado. | 272.0 | 249.1 | 22.9 | | | |
| Contrib. Inher. A la Nómina Sector Privado. | 308.6 | 264.4 | 44.2 | | | |
| Gastos Generales | 712.9 | 708.0 | 4.9 | 99.3 | 36.4 | 1.2 |
| TRANSFERENCIAS | 33.0 | 10.2 | 22.8 | 30.9 | - | - |
| INVERSION | 2,100.0 | 2,099.3 | 0.7 | 100.0 | 909.2 | - |
| TOTAL | 5,904.7 | 5,672.5 | 232.2 | 96.1 | 1,036.7 | 11.6 |

Tabla 9. Ejecución presupuestal de gastos a 31 de diciembre de 2005 (Millones de \$)

El porcentaje de ejecución al final del periodo fue de 96.1%, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Los gastos de personal asociados a nómina se ejecutaron en un 93.3% este porcentaje se explica en la medida en que los gastos de personal asociados a nómina se proyectaron para financiar por todo el año una planta de personal de 45 cargos, toda vez que se encontraba en trámite la modificación propuesta con la creación de 12 cargos y la supresión de 2 por pensión de los titulares.

Sin embargo, en razón a la naturaleza del trámite de aprobación de la modificación propuesta y su paso por las diferentes instancias gubernamentales, no se obtuvo la expedición del Decreto de modificación de planta sino hasta el mes de agosto.

En Gastos Generales el porcentaje de ejecución alcanzo el 99.3%, y en el rubro Transferencias la ejecución alcanzó solo el 30.9%, debido a que por el rubro Sentencias y Conciliaciones con apropiación de \$20.0 millones, no ha sido necesario atender gasto alguno.

Inversión

| CONCEPTO | Apropiación definitiva | Compromisos Reales | Saldo Aprop. | % de ejecución |
|---|------------------------|--------------------|--------------|----------------|
| INVERSION | 2,100.0 | 2,099.2 | 0.8 | 99.96 |
| Mejoramiento Infraestructura Administrativa | 332.0 | 331.4 | 0.6 | 99.82 |
| Sistema de Información | 500.0 | 499.9 | 0.1 | 99.98 |
| Asesoría y Regulación para la Convergencia Servicios Telecomunicaciones | 1,268.0 | 1,267.9 | 0.1 | 99.99 |

Tabla 10. Inversión

Desde el año 2000, se vienen ejecutando los dos proyectos de Inversión destinados a financiar el Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones y la Regulación para la Convergencia de los Servicios, para la Remodelación y Adecuación de la Nueva sede de la entidad, el año pasado le fue aprobado un proyecto de inversión que terminó en el 2005.

El porcentaje de Ejecución de los tres proyectos se situó por encima del 99% con una ejecución total del presupuesto de inversión del 99.96%, porcentaje alto si tenemos en cuenta que todos los procesos de contratación fueron adelantados directamente por la CRT.

5.1.5. Recursos Humanos

Durante el periodo 2005, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Se cuenta con un plan de capacitación, elaborado con base en las necesidades de la entidad y la planteada por los funcionarios, en un trabajo adelantado por personas expertas en el tema y que fueron contratadas para tal fin.
- El proceso de capacitación cuenta con recursos disponibles en el presupuesto ordinario de la entidad y algunos recursos en el Fondo CRT- ICETEX, y el recurso humano con oportunidades de capacitación permanentes tanto al interior como en el exterior.
- Se tienen instrucciones de trabajo, procedimientos, formatos que permiten desarrollar las labores de una manera más ordenada y se han ido implementando cuadros de control para mejorar su desempeño.
- Se cuenta con el Grupo de Cultura, para apoyar el desarrollo y divulgación de la cultura al interior de la CRT.
- Se tiene una herramienta de tiempos y evaluación semanal de resultados.
- Se cuenta con personal calificado con experiencia y conocimientos en el manejo, normatividad y demás temas en el proceso del Recurso Humano.
- El personal que labora en la CRT, cuenta con perfiles y requisitos altamente calificados, que conllevan al cumplimiento de las funciones asignadas a la entidad y permiten alcanzar los objetivos trazados en la misión y visión de la CRT.
- Compromiso de la Alta Dirección en la Capacitación, Selección e Inducción del personal.
- Continuidad en la aplicación de política de Recursos Humanos y aplicación de técnicas de administración modernas.
- Las herramientas existentes en la Entidad coadyuvan a la medición de resultados en la evaluación del desempeño de cada uno de los servidores de la CRT.

Actividades Realizadas

A 31 de diciembre de 2005, se presenta la siguiente información:

a) Reclutamiento y Selección:

Durante el año anterior se llevaron a cabo los nombramientos del personal que presentó renuncia, así como los nombramientos provisionales del personal correspondiente a la nueva planta de personal. El reclutamiento y selección de personal se efectuó en los términos de las instrucciones de trabajo IT 600018 e IT 600019.

Igualmente se cumplieron los programas de Inducción y Entrenamiento para el nuevo personal de la Entidad.

d) Capacitación

Durante el año 2005, se cumplió con el Plan de Capacitación propuesto para el año, en el cual se efectuaron 35 capacitaciones, a las cuales se les evaluó su pertinencia con respecto a la utilidad de su aplicación para el cumplimiento de las diferentes actividades que se desarrollan en la entidad.

Con excepción del mes de enero la pertinencia se situó por encima del 90 %.

| INDICADOR | Pertinencia Capacitaciones |
|------------|----------------------------|
| ENTREGA | MENSUAL |
| META 2005 | 90% |
| ENERO | 84% |
| FEBRERO | 95,00% |
| MARZO | N/A |
| ABRIL | 94,50% |
| MAYO | 95,30% |
| JUNIO | 97,80% |
| JULIO | 92,50% |
| AGOSTO | 96,60% |
| SEPTIEMBRE | 96,60% |
| OCTUBRE | 100,00% |
| NOVIEMBRE | 98,00% |
| DICIEMBRE | 98,30% |

Tabla 11. Pertinencia de la capacitación

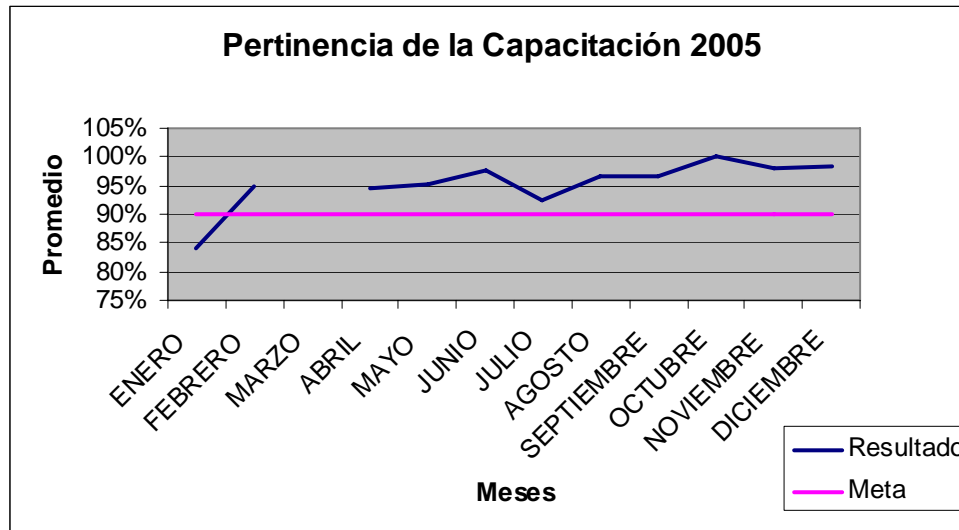


Gráfico 18. Pertinencia de la capacitación

e) Evaluación del Desempeño

En cumplimiento a lo establecido en las Normas sobre evaluación del desempeño se calificaron en el mes de marzo todos los Asesores 1020 grado 01 a 17 y un funcionario de carrera administrativa como lo establece la Función Pública. Los coordinadores de proceso fueron evaluados trimestralmente, por parte de los Expertos Comisionados.

El resultado de todas las acciones se refleja en las calificaciones obtenidas por los funcionarios en la evaluación del desempeño las cuales superan en su totalidad el promedio establecido de 4.0 sobre una calificación máxima de 5.0.

5.1.6. Sistemas

Durante el periodo 2005 se evidenciaron las siguientes fortalezas:

- Se cuenta con personal capacitado y conocedor de los procesos y herramientas de sistemas de la CRT.
- Se cuenta con una plataforma tecnológica estable y compatible con los aplicativos operacionales necesarios para el correcto funcionamiento de la CRT.
- Se cuenta con procesos definidos que permiten tener las últimas actualizaciones de los diferentes parches de seguridad liberados por los fabricantes de las diferentes utilitarios.
- Se cuenta con un plan interno de sistemas actualizado, que contiene todas las necesidades y requerimientos necesarios, para mejorar los procesos del área de sistemas de la CRT.

- Se cuenta con un sistema de información documental OnBase que apoya todo el sistema de información interno de la CRT y que permite controlar y hacer seguimiento a la correspondencia.
- La rotación del recurso humano es baja, lo que comporta en un mayor conocimiento por parte de éste de la plataforma operativa.
- La coordinación del proceso apoya y sabe de la importancia del área de sistemas en el engranaje de toda la CRT.
- Existe mejoramiento en la plataforma tecnológica de la CRT mediante la permanente reposición de equipos como servidores y terminales de última tecnología.
- Se realizan chequeos constantes de los servicios centrales permitiendo detectar fallas y solucionarlas oportunamente tratando de no afectar el trabajo de los funcionarios de la CRT.
- Se cuenta con un circuito eléctrico de emergencia que permite asegurar el funcionamiento continuo de los servidores, y a la vez evitando problemas en los equipos por variaciones de voltaje.

Actividades Realizadas

A 31 de diciembre de 2005, se presenta la siguiente información:

Primer Trimestre:

- Se cambió el proveedor de Internet de Colomsat a Synapsis.
- Se compraron 3 portátiles de los Expertos Comisionados.
- Se realizó contrato de soporte de OnBase por un año.
- Se actualizó de versión el antispam a 4.5.
- Se realizaron pruebas de restore de backup's.

Segundo Trimestre

- El área de sistemas hizo parte del equipo que coordinó, verificó y participó en todo el proceso de traslado de la Comisión a su nueva sede.
- Se configuró y habilitó un canal de comunicaciones que funciona como contingencia para el acceso al SIIF, permitiendo en mayor medida garantizar su servicio.
- Se instaló el nuevo cableado estructurado en la comisión, el cual es de nivel 6, ofreciendo como ventajas la facilidad de crecimiento y expansión, integración a altas velocidades de transmisión de datos, flexibilidad para el mantenimiento de los dispositivos y accesorios para cableado estructurado, así como para soportar la convivencia de redes locales, centrales telefónicas, fax, videoconferencia, intranet, Internet...etc.

- Se dotó a la CRT de un nuevo IP/PBX que permite mayor funcionalidad en cuanto a envío y recibo de llamadas.
- Se contrató con ETB una línea RDSI PRIMARIA y 30 MDE, que con las funcionalidades del PBX, permite la marcación directa a extensiones.
- Se dotó a la CRT de equipos activos de RED de los cuales antes carecía.
- Se actualizó de versión del antispam a 4.5.
- Se cambió el servidor de ONBASE, migrando a otro servidor de mejores condiciones técnicas.
- Se actualizó el sistema de flujo documental a la versión 3.7 de ONBASE.
- Se atendieron 145 solicitudes de soporte.

Tercer Trimestre

- Se implementó un horario de 7:00 AM a 7:00 PM para cubrir la jornada hábil ininterrumpida de los servicios de soporte por parte del área de sistemas.
- Se reinstaló de nuevo el ISA Server, para corregir errores de configuración y además para permitir la conexión de una VPN para acceder al Sistema SIIF Nación.
- Se reinstaló el Servidor de Correo mejorando el servicio interno y externo a los usuarios.
- Se reinstaló el servidor de aplicativos brindando mejor distribución para los sistemas internos.
- Se realizó mantenimiento preventivo a las impresoras, video beams y escáner de la CRT.
- Se abrió el proceso de licitación para el suministro, instalación y mantenimiento de equipos y software para la red interna de la CRT.
- Se adquirió un servidor para Linux con mayor capacidad y rendimiento para soportar las páginas administradas por la CRT y las bases de datos, actualmente se están realizando pruebas.
- Se realizó una conexión WI-FI desde la sala principal en el piso 9 para el acceso inalámbrico a los servicios de red de la CRT.
- Se atendieron 194 solicitudes de soporte.

Cuarto Trimestre

- Se realizó migración al servidor HP Proliant ML110, las páginas administradas por la CRT y bases de datos que funcionan en Linux en versión Red Hat Enterprise 4.5.
- Se efectuó mantenimiento preventivo a las impresoras, servidores y equipos de comunicación.

- Se adjudicó la licitación para el suministro, instalación de equipos y software para la red interna de la CRT, entre ellos un servidor, 19 pc's, un video beam, 3 impresoras laser monocromático, 1 impresora matriz de punto, 1 fax digital, licencias de software.
- Se implementó el uso de firma digital para incrementar el nivel de seguridad de las transacciones críticas que se manejan en el SIIF.
- Se tramitaron 146 solicitudes de soporte para los usuarios SIIF.

Actividades relacionadas con los Proyectos

Primer Trimestre

- Se realizaron pruebas con la nueva versión de OnBase para puesta en marcha en el segundo semestre.

- Hosting
 - Seguimiento constante al cumplimiento de los acuerdos de Niveles de servicio pactados.
 - Instalación y configuración del ORACLE IDENTITY MANAGEMENT
 - Recepción y evaluación del informe de gestión.
 - Realización del comité operativo y del comité de calidad.

- Normatividad:
 - Entrega a la firma Informática Documental, las fichas y documentos de las Leyes, Decretos, Conceptos y Jurisprudencia entregados por Juan Carlos Gómez en la quinta y sexta entrega, para la obtención de archivos XML.
 - Recepción de los archivos XML de las Leyes completas y de 26 Decretos.
 - Cargue de los siguientes Decretos: Decreto 2375 de 1996, Decreto 1857 de 2002, Decreto 2934 de 2002, Decreto 1900 de 1990, Decreto 25 de 2002, Decreto 99 de 2000, Decreto 600 de 2003, Decreto 3466 de 1982, Decreto 930 de 1992, Decreto 1448 de 1995, Decreto 741 de 1993, Decreto 990 de 1998, Decreto 868 de 1999, Decreto 899 de 1999, Decreto 3055 de 2003, Decreto 855 de 1994.
 - Cargue de las siguientes Leyes: Ley 829 de 2003, Ley 873 de 2004, Ley 142 de 1994, Ley 555 de 2000, Ley 422 de 1998, Ley 72 de 1989, Ley 80 de 1993, Ley 28 de 1992, Ley 45 de 1988, Ley 54 de 1973, Ley 172 de 1994, Ley 252 de 1995, Ley 812 de 2003, Ley 543 de 1999, Ley 544 de 1999, Ley 671 de 2001, Ley 679 de 2001.

- Plan de datos:
 - Entrega y recepción, de a la firma Informática Documental, expedientes de Contratos de Interconexión para y con su digitalización.
 - Revisión de los datos cargados de todos los servicios y realización del informe respectivo.
 - Revisión con el usuario de los Nodos de Interconexión que se deben cargar a la base de datos.
 - Cargue de algunas Actuaciones administrativas.
 - Cargue del 90% de los documentos de Biblioteca Virtual.
 - Revisión y corrección de los datos cargados del servicio de móviles.
 - Consolidación de información de los servicios Internet, Portador Nacional y Portador Internacional.

- Revisión:
 - Revisión con los usuarios, de los procedimientos e instrucciones de trabajo de las coordinaciones para ver cuales pueden verse afectadas.
 - Revisión funcional, técnica y jurídica de los módulos del SIUST.
 - Revisión de la interacción SIUST - ONBASE.

- Cronograma:
 - Definición de cronograma de actividades para las etapas que vienen: Revisión, Pilotos, Capacitación masiva.

Segundo Trimestre

- Hosting:
 - Seguimiento constante al cumplimiento de los acuerdos de Niveles de servicio pactados.
 - Realización del comité operativo y del comité de calidad.
 - Configuración del ambiente de reproducción.
 - Pruebas de recuperación de BACKUP.
 - Configuración para establecer una VPN con el Ministerio de Hacienda.

- Implantación:
 - En Diciembre de 2004, la Unión Temporal Gestiontek S.A. - Procálculo - Prosis S.A. entregó en funcionamiento el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones -SIUST-. Prosiguiendo con el proyecto se entró a la etapa de

implantación, en la cual se realizaron actividades tales como: la revisión jurídica del sistema, se inició la elaboración de los procedimientos e instructivos de trabajo (técnicos y administrativos) para el funcionamiento del SIUST en la entidad, se llevó a cabo el cargue de la información requerida inicialmente en el sistema (Plan de datos), se diseñaron el Plan Piloto y el Plan de Capacitación para los operadores de telecomunicaciones. Se habilitó el ambiente de pre-producción en la plataforma que aloja el Sistema.

- Plan de datos:

Dentro del desarrollo del Plan de Datos del Proyecto se desarrollaron principalmente las siguientes actividades:

- La elaboración de los XML y el cargue y verificación de la normatividad del sector correspondiente a: leyes, decretos, resoluciones de carácter general y jurisprudencia, entre otros.
- A la conclusión del trimestre el inventario de normatividad que se encuentra en el SIUST es el siguiente:

Decretos: Decreto 2375 de 1996, Decreto 555 de 1998, Decreto 1857 de 2002, Decreto 2934 de 2002, Decreto 1972 de 2003, Decreto 1900 de 1990, Decreto 25 de 2002, Decreto 99 de 2000, Decreto 600 de 2003, Decreto 3466 de 1982, Decreto 930 de 1992, Decreto 1448 de 1995, Decreto 741 de 1993, Decreto 990 de 1998, Decreto 868 de 1999, Decreto 899 de 1999, Decreto 3055 de 2003, Decreto 855 de 1994, Decreto 2061 de 1993, Decreto 2343 de 1996, Decreto 447 de 2003, Decreto 1130 de 1999, Decreto 2060 de 1999, Decreto 1137 de 1996, Decreto 1266 de 1997, Decreto 1425 de 2000, Decreto 1472 de 2002, Decreto 1491 de 1998, Decreto 1620 de 2003, Decreto 2455 de 2003, Decreto 2458 de 1997, Decreto 1986 de 1998, Decreto 2817 de 2001, Decreto 2542 de 1997, Decreto 280 de 1992, Decreto 516 de 1996, Decreto 1366 de 2000, Decreto 2696 de 2004, Decreto 3090 de 1997, Decreto 1639 de 1994, Decreto 2324 de 2000.

Leyes: Ley 829 de 2003, Ley 873 de 2004, Ley 37 de 1993, Ley 679 de 2001, Ley 679 de 2001, Ley 86 de 1996, Ley 732 de 2002, Ley 689 de 2001, Ley 829 de 2003, Ley 142 de 1994, Ley 555 de 2000, Ley 422 de 1998, Ley 72 de 1989, Ley 80 de 1993, Ley 28 de 1992, Ley 45 de 1988, Ley 54 de 1973, Ley 172 de 1994, Ley 252 de 1995, Ley 812 de 2003, Ley 543 de 1999, Ley 544 de 1999, Ley 671 de 2001, Ley 679 de 2001.

Resoluciones de carácter general: Resolución 2955 de 1998, Resolución 798 de 2001, Resolución 1090 de 2004, Resolución 1095 de 2002, Resolución 1512 de

2001, Resolución 425 de 2002, Resolución 447 de 2001, Resolución 463 de 2001, Resolución 469 de 2002, Resolución 489 de 2002, Resolución 581 de 2002, Resolución 59 de 2003, Resolución 834 de 2003, Resolución 908 de 2003, Resolución 995 de 2004, Resolución 996 de 2004, Resolución 1040 de 2004, Resolución 502 de 2002, Resolución 579 de 2002, Resolución 580 de 2002, Resolución 600 de 2002, Resolución 636 de 2003, Resolución 644 de 2003, Resolución 667 de 2003, Resolución 689 de 2004, Resolución 785 de 2003, Resolución 797 de 2001, Resolución 1008 de 2004, Resolución 1039 de 2004, Resolución 1113 de 2004, Resolución 1114 de 2004, Resolución 1196 de 1998, Resolución 1452 de 2004, Resolución 1455 de 2003, Resolución 1516 de 2001, Resolución 1520 de 2002, Resolución 1524 de 2002, Resolución 1538 de 2003, Resolución 1629 de 2004, Resolución 1841 de 1998, Resolución 1966 de 2002, Resolución 20 de 2003.

- Obtención, análisis, procesamiento y cargue de los Nodos y Contratos de Interconexión.
 - Elaboración de fichas e inclusión de los documentos de consulta para el sector.
 - Ejecución de ETL's de SSPD y Superintendencia de Sociedades para obtener la información financiera de los operadores del sector.
 - Inicialización de la información de los Conflictos en curso e inicio del cargue de información histórica.
 - Cargue masivo de los datos históricos de los servicios de telefonía fija, móvil, Internet y Portador, para ser desplegados en las Consultas Gerenciales.
 - Ingreso a la herramienta de Numeración y Señalización, de las asignaciones realizadas a Mayo de 2005.
 - Confirmación de los parámetros del sistema, requeridos en cada caso de uso.
-
- Procedimientos e instructivos de trabajo:

El trabajo realizado fue dejar por escrito los procesos que se deben seguir cuando esté funcionando el sistema. Se planteó un procedimiento general, instructivos para los diferentes módulos e instructivos técnicos.

 - Se planteó un procedimiento general para la administración del SIUST.
 - Los instructivos para los módulos son: Biblioteca virtual, Cartelera del sector, Chat, Foros, Consultas gerenciales, Contáctenos y atención telefónica, Normatividad y Jurisprudencia, Actuación administrativa, Interconexión, Trámites, Información Financiera, Control de calidad de información, Manejo de páginas estáticas,

propuesta de modificación de IT para la Asignación y Actualización de la herramienta de Numeración y Señalización.

- Los instructivos técnicos son: Asignación de códigos, Restauración de backups, Solicitud de requerimientos técnicos, Atención de fallas de primer nivel, Cargue de información a la bodega, Verificación de procesos de backups, Solicitud de ampliación de plataforma operativa y Migración de pre-producción a producción.

- Plan Piloto y el Plan de Capacitación:
Consistió en:
 - Seleccionar los operadores a los que inicialmente se dará a conocer el SIUST
 - Planear y organizar los talleres que se realizarán con ellos para los diferentes servicios
 - Seleccionar los perfiles requeridos para cada tema
 - Preparar y organizar la información (material) a entregar a cada uno
 - Coordinar la logística requerida para los talleres de capacitación.

Tercer Trimestre

- Hosting SIUST:
 - Verificación del cumplimiento de los acuerdos de Niveles de servicio pactados.
 - Realización del comité operativo y del comité de calidad.
 - Pruebas de recuperación de BACKUP.
 - Perfeccionamiento de la definición de los procedimientos de seguridad.
 - Contratación de una auditoría para verificar la seguridad del SIUST.

- Implantación del SIUST:
 - En el tercer trimestre del 2005 se han enfocando las actividades principalmente a la divulgación del sistema y para ello se llevaron a cabo las siguientes tareas:
 - Aprobación del procedimiento e instrucciones de trabajo.
 - Ejecución del Plan Piloto con operadores móviles.
 - Planeación y organización de la capacitación para los operadores de Valor agregado Internet, Transmisión de datos / Portador Nacional e Internacional y Telefonía fija.
 - Continuación del desarrollo del Plan de datos.

- Procedimientos e instructivos de trabajo para el SIUST:

- El trabajo realizado fue aprobar y validar el procedimiento general y los instrucciones de trabajo para los procesos técnicos, de soporte a usuarios y funcionales. Igualmente, se realizaron propuestas de ajuste para los procedimientos e IT's de otras coordinaciones que se afectan por la entrada en funcionamiento del SIUST. Igualmente se desarrollaron procedimientos para los operadores.
 - Los procedimientos o instructivos con cambios sugeridos a otras coordinaciones son: para el Centro de Conocimiento del Negocio – cambios en la IT de los informes Sectorial y de Internet; para Solución de Conflictos – IT para OBI's e IT para registro de Actuaciones administrativas en el SIUST; para la Coordinación Ejecutiva – cambios en los procedimientos de Quejas, reclamos y sugerencias y de Radicación, cambios en la IT de Atención derechos de petición; para Mercadeo – planteamiento de IT de Administración del portal del SIUST e IT de Solicitud de copias, cambios en las IT de Homologación de terminales, en IT de Asignación y Actualización de la herramienta de Numeración y Señalización y en el procedimiento de Atención al cliente.
 - Se replanteó el procedimiento general para la administración del SIUST, P-60007 Sistema de Información Externo. Dicho procedimiento va acompañado del Manual de funciones del SIUST.
 - Los instructivos técnicos son: IT-60041 Ejecución de la producción del SIUST, IT-60042 Solicitud de nuevos desarrollos o ajustes, IT-60043 Solicitud de orden de trabajo e IT-60044 Verificación Administrador Plataforma.
 - Los instructivos de soporte a usuarios son: IT-60045 Asignación, cambio o cancelación de códigos de usuario, IT-60046 Corrección y actualización datos e IT-60047 Atención de solicitudes y fallas.
 - Los instructivos funcionales son: IT-60048 Administración de parámetros generales, IT-60049 Verificación, control y publicación de información de operadores y otras entidades, IT-60050 Inclusión, actualización y eliminación de información de la CRT.
 - Se plantearon las instrucciones para los operadores, orientándolos en el proceso que deben seguir para realizar los registros de los siguientes temas: Autoliquidación para la contribución especial, Cartelera del sector, Formato único, Interconexión, Solicitudes, Tarifas.
-
- Plan Piloto y el Plan de Capacitación del SIUST:
 - Se desarrolló el Plan Piloto con los operadores de telefonía móvil, para dar a conocer el sistema y probar su la funcionalidad, tanto del aplicativo, como de la plataforma y de los procedimientos. Para ello se realizaron capacitaciones durante 3 días, en los

cuales, cada uno de los líderes presentó su módulo y realizó ejercicios prácticos con los operadores participantes.

- Llevar a cabo los talleres del plan piloto Realizar reuniones de retroalimentación con los coordinadores designados por las empresas de telefonía móvil, donde se aclararon dudas, se validó la obligatoriedad de reporte de datos y se recibieron sugerencias en cuanto al funcionamiento de cada uno de los módulos del SIUST.

Cuarto Trimestre

Durante el trimestre octubre – diciembre se realizaron las siguientes actividades:

- **Hosting SIUST:**
 - Verificación del cumplimiento de los acuerdos de Niveles de servicio pactados.
 - Realización del comité operativo y del comité de calidad.
 - Pruebas de recuperación de BACKUP.
 - Ejecución del contrato de la auditoría de seguridad en la plataforma del SIUST.
- **Implantación del SIUST:**
 - En el cuarto trimestre del 2005 se han enfocando las actividades principalmente a la capacitación y divulgación del sistema y para ello se llevaron a cabo las siguientes tareas:
 - Presentación del SIUST en ANDICOM.
 - Capacitación de los operadores de Portador nacional, portador internacional e Internet y de operadores de TPBC.
 - Continuación del desarrollo del Plan de datos.
- **Presentación del SIUST en ANDICOM**
 - La estrategia utilizada en la presentación del SIUST en ANDICOM, consistió en el alquiler de un stand donde se brindó información y se realizaron demostraciones de la funcionalidad del sistema. Adicionalmente y en el evento de cierre, el Doctor Gabriel Adolfo Jurado Parra, Director Ejecutivo de la CRT, realizó en plenaria del congreso la presentación del sistema.
- **Capacitación de operadores**
 - Se realizaron dos talleres de capacitación dirigido a los operadores de Internet y portado, el primero y a los operadores de TPBC el segundo.

- Los talleres también sirvieron para que los operadores verificaran la veracidad de información administrativa relacionada en la base de datos del SIUST, para lo cual diligenciaron un formato con las correcciones que deberían darse.
- Desarrollo del Plan de datos
 - Se revisó y complementó la información cargada para la jurisprudencia que se tiene en el sistema.
 - Se cargaron a la base de datos los conceptos de los años 1997 y 1998
 - Se ha recibido el archivo XML del 76% del total de los conceptos, es decir se han recibido 373 archivos XML, de un total de 493.
 - Se organizó y cargó la información estadística de telefonía móvil para el tercer trimestre del año 2005.
 - Se realizaron pruebas de cargue y de mayorización con la información de Portador del primer semestre de 2005.
 - Se programó la digitalización de expedientes que contienen Contratos de Interconexión.
 - Se realizó un ejercicio completo verificando la interacción de SIUST - ONBASE y involucrando a los diferentes usuarios para que se familiaricen y conozcan cómo se manejarán las colas cuando entre a producción el módulo de trámites.

Indicador de Servicio a usuarios: muestra como cada trimestre se va aumentando el porcentaje de cumplimiento dentro de las 24 horas, lo que significa, mejora en el sistema.

| Servicios | Dentro de las 24 Horas | Fuera de las 24 Horas | Efectividad % |
|-------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
| Primer Trimestre | 71 | 11 | 86,6 |
| Segundo Trimestre | 133 | 12 | 91,7 |
| Tercer Trimestre | 189 | 10 | 95 |
| Cuarto Trimestre | 59 | 3 | 95,2 |

Tabla 12. Porcentaje cumplimiento del servidor.

5.2. Gestión Estratégica

La Coordinación Ejecutiva ha venido adelantando diferentes proyectos que se encuentran enmarcados dentro de la Perspectiva de Desarrollo Organizacional del Cuadro de Mando de la Entidad; el propósito de estos proyectos es el de alinear las diferente herramientas con que

cuenta la CRT, generando al interior de la misma un ambiente de integración, y contemplando todos los aspectos influyentes para un correcto desempeño laboral.

Los proyectos antes mencionados, fueron identificados así:

- a. Plan Estratégico 2003-2007 e Implementación del Balanced Scorecard
- b. Implementación del sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2000 en la entidad
- c. Cultura y Clima Organizacional
- d. Gestión del Conocimiento

Como logros de la ejecución de dichos proyectos, la CRT ha logrado mantener su certificación en Calidad desde 2003, mejorando continuamente y capacitando a los funcionarios para que adopten ésta metodología en la realización de sus actividades diarias.

La reestructuración del Cuadro de Mando de la entidad, permitió darle un enfoque que lo convierte en una Herramienta Gerencial para la toma de decisiones; de igual forma permite determinar de una manera oportuna las debilidades que pueda presentar la entidad en alguno de sus procesos, establecer la causa de las mismas y las iniciativas a implementar o fortalecer para darles solución. De manera paralela, se coordinaron y efectuaron capacitaciones al Comité Directivo, relacionadas con cómo utilizar adecuadamente el Cuadro de Mando en el Proceso de Toma de Decisiones.

El cambio de sede efectuado en el periodo 2005, mejoró las condiciones de los funcionarios de la entidad; ya que estos cuentan con espacios más amplios y cómodos para la ejecución diaria de sus tareas, las áreas de trabajo cuentan con excelentes condiciones de iluminación y se adquirieron nuevos equipos de cómputo con el fin de modernizar la entidad y hacer que el servicio prestado por la misma mejore aún más en oportunidad y eficiencia.

El estudio técnico de las cargas de trabajo de los funcionarios de la entidad permitió determinar el número de cargos adicionales que demandaba la planta anterior, además de la profesión y el grado de especialización requeridos para los mismos; éste estudio fue fundamental, ya que sirvió de soporte para la aprobación de la reestructuración de la planta de personal en el mes de agosto.

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de los funcionarios de la CRT, la Coordinación Ejecutiva ha incentivado la participación en actividades lúdicas y deportivas entre otras, de

acuerdo con los programas que para tal fin promueve la Caja de Compensación "Compensar", a la cual se encuentran afiliados los funcionarios de la entidad.

5. 3. Coordinación y Control de Procesos y Proyectos

El control de los procesos de la CRT se efectúa periódicamente mediante las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales tienen como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos y detectar oportunidades de mejora que permitan una mayor satisfacción del cliente CRT. Adicionalmente, trimestralmente los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo preparan un informe de desempeño que permite conocer las fortalezas y actividades desarrolladas durante el periodo evaluado, lo cual permite al Director Ejecutivo y la Coordinadora Ejecutiva, tomar decisiones para lograr un desarrollo óptimo de las funciones que le han sido asignadas a la CRT.

5.4. Organización de Sesiones de Comisión y Comités

La Gestión realizada durante el 2005, referente a este proceso se resume a continuación:

5.4.1. Sesión de Comisión

La Sesión de Comisión de la CRT está conformada por el Ministro de Comunicaciones, los tres Expertos Comisionados de la CRT, el Director del Departamento Nacional de Planeación y el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, quien actúa con voz pero sin voto. Actúa como secretario de la reunión el Coordinador Ejecutivo de la CRT, se reúnen una vez al mes, con el fin de tomar decisiones regulatorias, que no han sido delegadas al Director Ejecutivo, atender las funciones que le han sido asignadas a la CRT por la Ley 142 de 1994 y demás normas complementarias.

Como principal fortaleza de este proceso, durante el periodo 2005 se identificó:

- • Las decisiones tomadas son de impacto inmediato en el sector.

Durante el año 2005 el indicador porcentaje temas varios agendados en Sesión de Comisión, alcanzó su meta del 100%, lo anterior teniendo en cuenta que el 100% de los temas fueron agendados oportunamente.

| Periodo | Temas Agendados | Temas Varios |
|---------|-----------------|--------------|
| 1º | 100% | 0% |
| 2º | 100% | 0% |
| 3º | 100% | 0% |
| 4º | 100% | 0% |

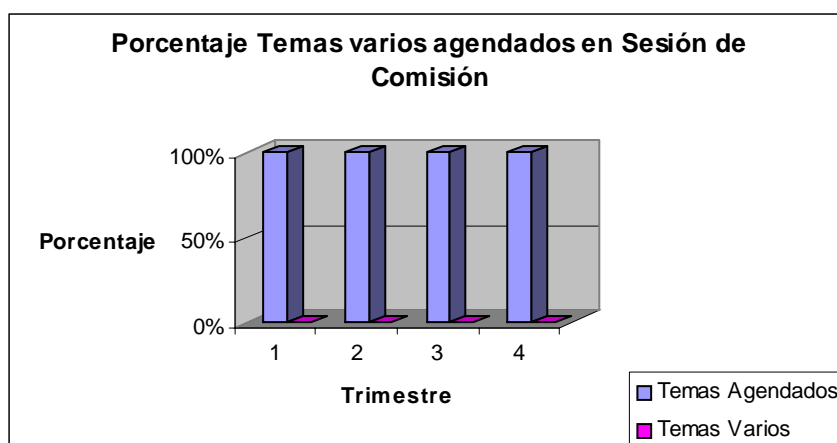


Gráfico 19. Temas agendados en Sesión de Comisión

5.4.2. Comité de Expertos

El Comité de Expertos Comisionados está conformado por tres Expertos designados por el Presidente de la República; el Coordinador Ejecutivo de la CRT, actúa como secretario de las reuniones, que 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.

Como principales fortalezas de éste proceso, durante el periodo 2005 se identificaron:

- El Proceso presenta como mayor fortaleza el cuadro de gestión el cual permite un seguimiento permanente, oportuno y eficaz.
- Manejo del Proceso en la herramienta ONBASE, para optimizar el tiempo, tanto de entrega de las decisiones, como de consulta de los temas que se van a tratar en cada reunión.

Durante las reuniones llevadas a cabo durante el 2005 se agendaron 323 temas en total lo cual se ve relegado en la siguiente gráfica:

| Periodo | Temas | Varios | Solicitudes Comité |
|---------|-------|--------|--------------------|
| 1º | 63 | 6 | 10 |
| 2º | 67 | 8 | 8 |
| 3º | 58 | 5 | 21 |
| 4º | 56 | 12 | 9 |

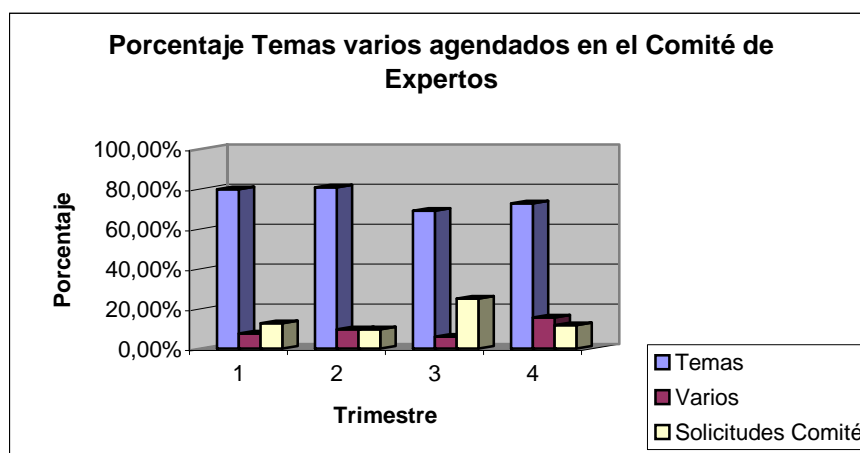


Gráfico 20. Temas agendados en Comité de Expertos

5.4.3. Sala Técnico-Jurídica

El proceso de Sala Técnico Jurídica tiene el objetivo debatir en un grupo multidisciplinario un documento que haya sido sometido a consideración de la STJ, por parte del Comité de Expertos.

Durante el año 2005, se detectaron como principales fortalezas del proceso las siguientes:

- Se evidenció mayor compromiso por parte de los asistentes a la Sala, especialmente en el estudio de los temas y en el desarrollo de las contraponencias.
- Se propició la participación de un mayor número de personas en cada una de las reuniones, promoviéndose la integración de los nuevos funcionarios de la entidad dentro del desarrollo de la Sala Técnico – Jurídica.
- Se evidenció un compromiso por parte de la Presidente y el Secretario de la Sala Técnico – Jurídica, en relación con tener listas las Actas, con la mayor premura posible.
- Teniendo en cuenta que se detectaron fallas en el indicador asociado a éste proceso, se llevo a cabo la implementación de una acción de mejora, tendiente a modificarlo, la cual resultó ser una de las fortalezas identificadas durante la auditoria externa adelantada en el mes de abril por el Icontec.

- Los temas llevados a la Sala Técnico – Jurídica fueron objeto de un estudio profundo y concienzudo, debido a la importancia de los mismos, por lo que permitió generar recomendaciones importantes al Comité de Expertos Comisionados.

De conformidad con lo anterior, durante el presente año, este proceso a cargo de la Coordinación Ejecutiva llevó a cabo las siguientes actividades las cuales se presentan a continuación:

| | Ponente | Contraponente | Fecha de Entrada | Fecha de Salida |
|---|---|---|------------------|-----------------|
| Enero 26 de 2005 Acta # 145 | | | | |
| 1. Proyecto de Respuesta y análisis a la propuesta de modificación al Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogota | Tatiana A. Rubio | Martín A. Hurtado | 09/12/2004 | 26/01/2005 |
| Febrero 15 de 2005 Acta # 146 | | | | |
| 1. Proyecto de Resolución y Documentos Técnicos del Nuevo Periodo Regulado de Tarifas Rad. 200520072 | Alberto Solano - Carlos Rebellón - Sergio Martinez - Lina María Duque - Juan Manuel Wilches | Catalina Diaz-Granados - Tatiana Rubio - Juan Pablo Hernandez | 03/02/2005 | 15/02/2005 |
| Agosto 29 de 2005 Acta # 147 | | | | |
| 1. Proyecto De Resolución "Fijo Móvil" | Tatiana Andrea Rubio - Carlos Rebellón - Juan Manuel Wilches - Martín Alonso Hurtado - Juan Pablo Hernandez | Catalina Diaz Granados - Natalia Jaramillo | 18/08/2005 | 29/08/2005 |
| Septiembre 20 de 2005 Acta # 148 | | | | |
| 1. Proyecto de modificación al Contrato de Condiciones Uniformes (Anexo 3 de la Resolución 087 de 1997) Proyecto de Resolución "Fijo-Movil" | Tatiana A. Rubio | Martín A. Hurtado | 01/09/2005 | 20/09/2005 |

Tabla 13. Reuniones Sala Técnico - Jurídica

GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA
Director Ejecutivo