

# CRT

## Informe de Gestión 2006

Febrero 2007



# 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

Como organismo regulador del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, la CRT, cumple la misión de promover la competencia y la inversión así como proteger los derechos de los usuarios y acorde con los lineamientos del estado, garantizar la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones y el desarrollo del sector en el marco de la convergencia y la sociedad de la información.

## 1.3 Visión

En el año 2011, la CRT habrá generado, de manera oportuna, un marco regulatorio que tenga en cuenta la convergencia, facilite el uso eficiente a las tecnologías y promueva la competencia en el sector, de tal modo que toda la población pueda acceder a la sociedad del conocimiento.

Se habrá constituido como el principal órgano de consulta al servicio de los usuarios y de todos los agentes del sector de las telecomunicaciones.

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

## 1.4 Temas Estratégicos

### 1.4.1 Protección al Usuario

Objetivos asociados:

- Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios.

- Asegurar que los usuarios conozcan las normas, sus derechos y deberes y demás información necesaria para la toma de decisiones.

#### 1.4.2 Convergencia, Escenarios Competitivos y Globalización

Objetivos asociados:

- Contribuir en la formación de un marco jurídico integral para la convergencia.
- Promover la incorporación de redes de nueva generación.
- Asegurar el uso eficiente de la infraestructura.
- Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones equitativas entre los diferentes operadores.

#### 1.4.3 Acceso a la Sociedad de la Información

Objetivos asociados:

- Consolida un marco regulatorio acorde con las necesidades de la Sociedad de la Información.
- Expedir un marco regulatorio que facilite la inversión en infraestructura.
- Contribuir a la formación de una cultura de la ciberseguridad.

#### 1.4.4 Desarrollo Organizacional

Objetivos asociados:

- Fortalecer la cultura organizacional
- Mantener el personal competente acorde con las necesidades
- Fortalecer la gestión por procesos

## 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:

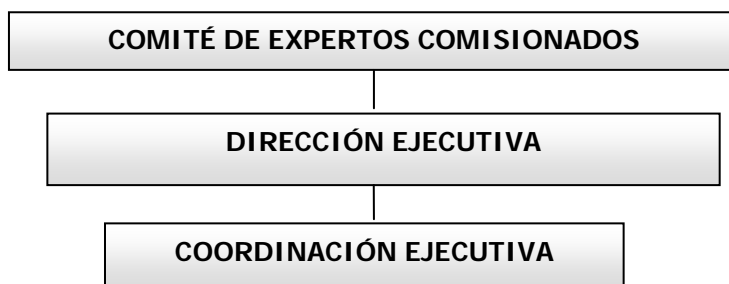


Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRT

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, a saber:

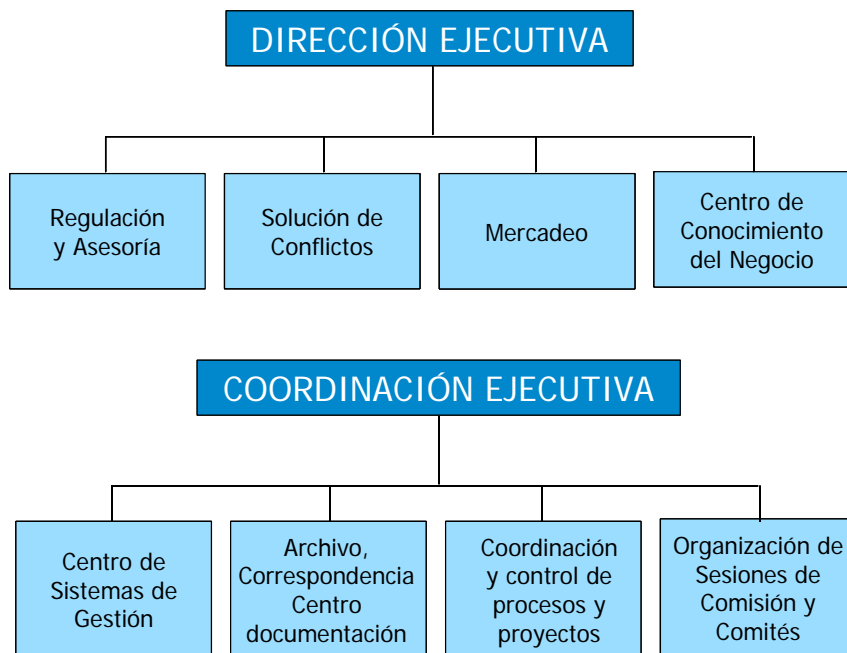


Gráfico 2. Estructura de Procesos.

## 3 LOGROS DE LA ENTIDAD DURANTE EL 2006

### 3.1 Sistema de Gestión de Calidad

La entidad continúa manteniendo de manera exitosa el Sistema de Gestión de Calidad; gracias a esto, en el año 2006, logró su recertificación con la Norma NTC ISO 9001:2000 otorgada por el ICONTEC. En concordancia con lo anterior, y de acuerdo con el Decreto 4110 de 2004, en el que se establece que las entidades públicas están obligadas a implementar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la CRT cumplió con este requisito, antes del tiempo establecido por dicho Decreto y las circulares emitidas por el DAFP.

### 3.2 Control Interno

En materia de Control Interno, la CRT implementó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, tal y como lo establece el Decreto 1599 de 2005. Con la puesta en marcha de dicho modelo, la entidad podrá hacer seguimiento puntual y oportuno a las diferentes actividades que realiza, en concordancia con los subsistemas Estratégico, de Gestión y de Evaluación, lo que a la vez permite evidenciar la transparencia con la que se trabaja en la entidad.

### 3.3 Plan Estratégico

La revisión del Plan Estratégico realizada a finales de 2005, permitió a la actual administración, realizar al interior de cada una de las coordinaciones, su propio desdoblamiento del Mapa Estratégico, con base en el Balanced Scorecard, herramienta gerencial adoptada por la CRT para el manejo estratégico de la misma, lo que le permite hacer un puntual seguimiento y control a las actividades de las mismas. De igual forma, se implementaron las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE), las cuales permiten realizar constante seguimiento a la estrategia de la entidad y verificar la alienación de cada uno de los procesos con la misma y se redefinieron las funciones del Grupo de Gestión Estratégica, a cargo de la Coordinación Ejecutiva, formalizando las actividades relacionadas con la supervisión y seguimiento a la estrategia de la entidad.

Así mismo, a finales del 2006 se diseñó el Plan Estratégico de la CRT para el período 2007-2011. Para tal fin se llevó a cabo un ejercicio de Planeación Estratégica dividido en dos sesiones y a las cuales asistieron directivos, coordinadores, asesores, profesionales y técnicos, quienes colaboraron activamente en el desarrollo de las diferentes fases. Para la realización de este ejercicio, los asistentes se basaron en los principios y valores definidos para la entidad, así

como en trabajos realizados al interior de la CRT en años anteriores y algunos documentos oficiales como Plan Estratégico CRT 2003-2007, Agenda Regulatoria 2007, documento "Visión 2019", Plan Ministerio de Comunicaciones 2006-2010 y el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, entre otros.

### 3.4 Cargos de acceso

A principios del 2006 y como parte integral del proyecto "Revisión de los cargos de acceso a redes fijas y móviles", la CRT presentó al sector el documento "Revisión integral de los cargos de acceso a redes fijas en Colombia", el cual presentó 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.

Así mismo, se validó el módulo de interconexión para el Modelo de Costos de Redes Fijas – MCRF v2.0 en su versión CRT. La versión de operadores se revisó para que los resultados fueran concordantes con la versión CRT.

Adicionalmente, se presentó del documento "*Propuesta Regulatoria para la fijación de los cargos de acceso a redes fijas en Colombia*", el cual contiene los fundamentos legales para la regulación de los cargos de acceso, un análisis de prácticas internacionales, la definición de los mercados relevantes de interconexión y las propuestas preliminares de cambio a la actual metodología.

En relación con los cargos de acceso a redes móviles, se contrató al Centro de Modelamiento Matemático de la Universidad de Chile, con el fin de que diseñen una metodología para la revisión, definición y monitoreo de los cargos de acceso a redes móviles en Colombia.

Los resultados de las consultorías contratadas bajo este proyecto junto con el modelo de costos de las redes de TPBCLE, los cuales deben ser coherentes con el Nuevo Marco Tarifario para TPBCL, son insumos fundamentales para la definición de un nuevo esquema regulatorio de los cargos de acceso en Colombia.

### 3.5 Demanda de ETB ante la CAN

Se respondió la demanda interpuesta por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, ante el tribunal de la Comunidad Andina.

Se asistió a la reunión de acercamiento entre la CRT y la ETB en la ciudad de Lima en la primera semana del mes de Mayo. Como consta en el Acta de dicha reunión se decidió que la ETB suspendería su pretensión, hasta que la CRT publicara los documentos regulatorios previstos para ajustar la regulación de cargos de acceso a las condiciones actuales de interconexión entre operadores locales.

### **3.6 Modificación del Contrato de Condiciones Uniformes (Anexo 03 de la Resolución 087 de 1997)**

Este proyecto tuvo por objeto la actualización del contrato tipo de condiciones uniformes contenido en la regulación; una vez elaborado el documento de análisis se publicó para comentarios del sector el proyecto de resolución y el documento soporte del mismo; los comentarios recibidos fueron estudiados, respondidos y publicado oportunamente el documento correspondiente.

Durante la Sesión de Comisión del mes de mayo se aprobó la Resolución respectiva, de acuerdo con los ajustes solicitados en el proceso de discusión del proyecto.

### **3.7 Análisis de Impacto del Marco Regulatorio Expedido por la CRT**

El proyecto tiene como finalidad elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio, principalmente y en relación con la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector de las telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004. Los resultados de este estudio serán presentados al señor Presidente de la República.

La motivación para la contratación de este estudio se basa en el hecho de que existe una limitada tradición y experiencia en el contexto Colombiano relacionada con la evaluación ex post de la política regulatoria.

El proyecto tiene como objeto específico identificar, analizar y cuantificar los costos y beneficios que surgen de la aplicación del marco regulatorio en su conjunto. El proyecto final debe seleccionar y/o desarrollar la (s) metodología (s) de AIR más apropiadas para el estudio del impacto del marco regulatorio en Colombia. Entre otros temas, se estudiará, analizará y calculará el impacto sobre el crecimiento, la inversión, la innovación y la competencia en cada uno de los mercados que componen el sector de telecomunicaciones. El análisis deberá incluir un estudio econométrico y uno de tipo beneficio/costo sobre el impacto de la efectividad



regulatoria en la inversión, el consumo, el crecimiento de los mercados, y la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones.

### **3.8 Modelo de costos de Facturación**

El objetivo general de este proyecto es generar un modelo de costos eficientes que permita calcular los costos asociados con la realización de los procesos de facturación en los diferentes operadores: fijos, móviles o de valor agregado, que permita integrar las posibles combinaciones de servicios que puede prestar una empresa de telecomunicaciones sobre una misma red, o realizar dichos procedimientos para un tercero.

El desarrollo de la herramienta será de gran utilidad, principalmente, para la determinación de los costos que deberá reconocer un operador a otro por la facturación del servicio prestado sobre la red de este último.

En el mes de julio de 2006 se inició la consultoría, en el mes de agosto se entregó el informe inicial, y en el mes de septiembre del mismo se suspendió del contrato por el cambio de director de proyecto.

En el mes de noviembre se reactivó el proyecto y a la fecha el contratista se encuentra preparando el informe final del mismo, el cual debe ser remitido a principios de marzo del 2007.

### **3.9 Condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones**

El objetivo general de este proyecto es el de analizar y adecuar las condiciones regulatorias actuales en materia de parámetros e indicadores de calidad en servicios de telecomunicaciones, de manera tal que sean apropiadas para el fortalecimiento de los servicios y la adecuada prestación de los mismos a los usuarios.

A partir de septiembre de 2006 se inició la investigación de experiencias internacionales en materia de indicadores de calidad y se envió solicitud al Ministerio de Comunicaciones de copias de contratos de concesión y licencias para operadores de servicios TMC, PCS, Valor Agregado, Portador y Trunking, con el fin de determinar las obligaciones impuestas por tipo de servicio.

Durante el 14 de noviembre y el 15 de diciembre se publicó para comentarios el documento amarillo del proyecto, en el cual se cubrieron experiencias internacionales en materia de

regulación en calidad y el análisis de indicadores técnicos de calidad, y se incluyeron unas preguntas sobre la aplicación de los mismos por parte de los operadores.

En cuanto a la contratación de la consultoría se participó en todas las sesiones de grupo adelantadas en Bogotá con grupos de usuarios de diferentes edades y estratos, para escuchar su percepción sobre el servicio. En la última semana del pasado mes de diciembre, el consultor entregó los reportes consolidados los cuales serán analizados a inicios del 2007, los cuales fueron presentados al sector en el documento preliminar de investigación del proyecto de Modificación al Régimen de Protección al Usuario, publicado el 30 de enero de 2007.

### **3.10 Primer Seminario de actualización en tecnologías y mercados**

Durante los días 7 y 14 de septiembre de 2006, se llevó a cabo en el Hotel Tequendama de la ciudad de Bogotá, el 1er *Seminario de actualización en tecnologías y mercados*, dirigido a todos los funcionarios de la CRT con la colaboración de entidades del Gobierno, los principales proveedores de tecnología presentes en Colombia tales como Alcatel, Cisco Systems, Ericsson, Huawei, Lucent y Siemens, así como las experiencias del operador UNE (EPM Telecomunicaciones y Orbitel).

En las conferencias se cubrieron cuatro grandes áreas:

- 1- Gobierno: Proyectos y lineamientos del sector a cargo del Ministerio de Comunicaciones, DNP y Agenda de Conectividad.
- 2- Convergencia: Redes de Próxima Generación (NGN), Comunicaciones unificadas, IPTV.
- 3- Redes Móviles: 3G, Operadores Móviles Virtuales.
- 4- Banda Ancha: Redes de banda ancha, Triple Play, Wi-Max.

Se espera que los temas cubiertos sirvan de base para desarrollar una alta capacidad de análisis de los mercados de telecomunicaciones, que a su vez redunde en una mejor visión del entorno y su adecuada incorporación en el contexto regulatorio. Este tipo de espacios de capacitación enriquecen el conocimiento de todos los funcionarios de la entidad, y por esto se planea continuar con ellos en los próximos años.

### **3.11 Taller internacional de mercados mayoristas**

Durante los días 23 y 24 de octubre se llevó a cabo el Taller de Mercados Mayoristas de Telecomunicaciones en la ciudad de Cartagena. El Taller contó con la participación de expertos

en el tema a través de los cuales se dio a conocer a los operadores del sector en Colombia así como a los funcionarios de la CRT, y a los miembros de los reguladores del Foro Latinoamericano de Reguladores de Telecomunicaciones – Regulatel- las perspectivas regulatorias así como las posibilidades comerciales de la reventa y la compartición de infraestructuras, entre otros temas.

## 4 GESTIÓN PROCESOS MISIONALES

### 4.1 Regulación y Asesoría

Regulación y Asesoría es el Grupo Interno 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 dichas fallas.
- Asesorías a otras entidades estatales en temas de planeación, regulación y/o control en su intervención en los mercados de telecomunicaciones.

#### 4.1.1 Estudios y Proyectos en Desarrollo

##### **Local Extendida.**

En el año 2006 se concluyó la consultoría iniciada en el 2005, con la cual se obtuvo un documento con la metodología de costeo de las redes y se realizaron pruebas del software diseñado para el costeo de las mismas, de modo que la CRT pueda contar con las herramientas técnicas necesarias para definir los cambios regulatorios necesarios que incrementen la competencia en estos mercados.

Durante el último trimestre del 2006 se realizó la presentación del modelo a los operadores de telecomunicaciones en una reunión llevada a cabo el 30 de junio del 2006. Así mismo se presentó el documento final de la consultoría en Sesión de Comisión para su aprobación.

### **Excepciones proceso de publicidad del Decreto 2696 de 2004.**

En Julio de 2006 se dio inicio al proyecto regulatorio que tiene como objetivo desarrollar una resolución que determine claramente las excepciones de que trata el parágrafo del artículo 9° del Decreto 2696 de 2004, en cuanto al procedimiento que debe surtir para la expedición de las resoluciones de carácter general.

Dentro del desarrollo del proyecto, se elaboró un documento soporte en el cual se analizaron las posibles circunstancias que en virtud de los principios de celeridad y economía podían exceptuarse del procedimiento descrito en el artículo 9° del Decreto 2696 de 2004.

Con base en el documento antes mencionado, se elaboró un Proyecto de Resolución, el cual fue puesto a Consideración del Sector, desde el día 18 de agosto hasta el 8 de septiembre de 2006.

Los comentarios presentados por los diferentes agentes del sector fueron reiterativos en la importancia de la publicidad de los proyectos regulatorios para generar un debate previo, y en la necesidad de restringir aún más las excepciones inicialmente propuestas para que no se conviertan en reglas generales.

Con base en lo anterior, se procedió a hacer los correspondientes ajustes y a elaborar el Documento de respuesta a comentarios y finalmente se expidió la Resolución 1596 de 2006 y su respectivo documento de respuesta a los comentarios.

#### **4.1.2 Asesorías a otras Entidades Estatales**

El proceso de Asesoría tiene como propósito apoyar a otras entidades estatales en temas de regulación, 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 2006, el proceso de Asesoría atendió un total de 24 solicitudes de asesoría, las cuales se relacionan a continuación:

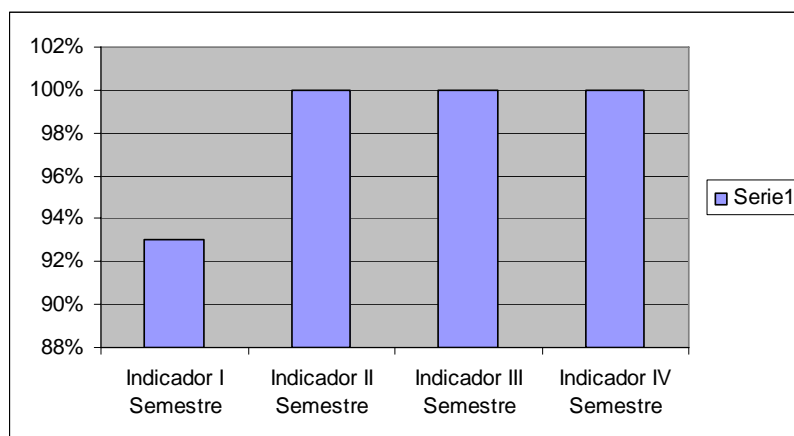


Gráfico 3. Porcentaje (%) de asesorías respondidas oportunamente.

### 4.1.3 Cumplimiento de la Agenda Regulatoria

Para el año 2006, la CRT se propuso desarrollar 18 proyectos. Sin embargo, dada la reorientación de la política en telecomunicaciones emanada del Ministerio de Comunicaciones y teniendo en cuenta la necesidad de reenfocar los recursos de la CRT, se modificó la Agenda Regulatoria 2006 en el mes de junio de dicho año, por lo que se reformularon algunos proyectos y se redujo la mencionada Agenda en los siguientes 9 proyectos regulatorios:

1. Análisis de Costos de TPBCLE.
2. Revisión Integral de Cargos de Acceso a Redes Fijas y Móviles.
3. Comercializadores.
4. Estudio de la Calidad de la Regulación.
5. Servicio de Información 113.
6. Revisión Modelo de Facturación.
7. Implementación Metodología de la Competencia.
8. Esquema de Numeración para Larga Distancia.
9. Calidad en los Servicios de Telecomunicaciones.

## 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 2006, 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 2006 se identificaron:

- El cumplimiento riguroso de los procedimientos e instrucciones del proceso de atención al cliente, lo cual permitió que en la última auditoría de recertificación adelantada por el Icontec no se encontraran no conformidades en el proceso de atención al cliente.
- 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, tal como sucedió con los derechos de petición recibidos sobre el nuevo marco tarifario.
- 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.
- El manejo de prensa ha evolucionado positivamente lo que le da fortaleza al proceso de comunicación en general.

#### 4.2.1 Procedimiento de Atención al Cliente

A lo largo del 2006, el proceso de mercadeo atendió 4050 consultas escritas de los clientes de la CRT, a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles, del total de consultas atendidas 2897 fueron recibidas vía carta / fax y las 1153 restantes fueron atendidas a través de correo electrónico.

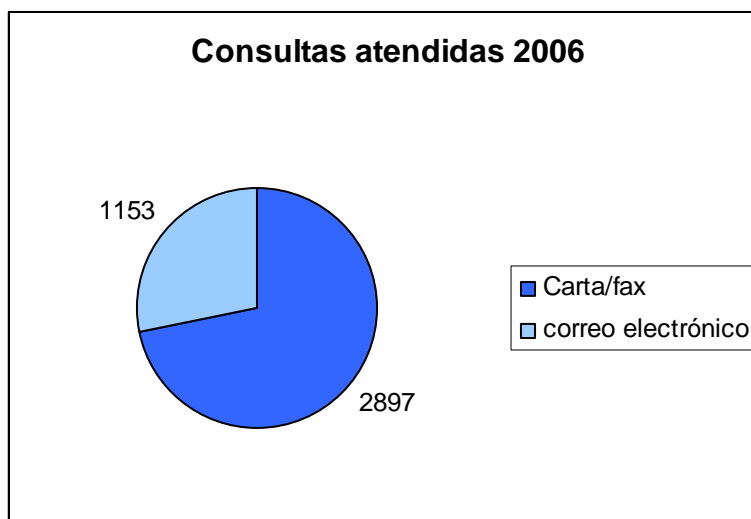


Gráfico 4. Consultas atendidas en el año 2006

Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más importante de atención al cliente, el Tiempo Medio de Respuesta – TMR el año 2006, fue de 7.1 días presentando una considerable reducción respecto al valor arrojado el año anterior (9.6 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):

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
E-Mails	6,5	10,9	9,1	12,2	13,8	9,2	6,8	6,7	9,6	7,2	7,7	5,6
Correspondencia	9,9	13,3	12,5	11,5	13,2	11,8	10,7	11,0	11,1	10,9	9,1	9,3
<b>TOTAL</b>	<b>7,4</b>	<b>11,7</b>	<b>10,7</b>	<b>11,8</b>	<b>13,6</b>	<b>10,6</b>	<b>8,4</b>	<b>9,0</b>	<b>10,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>7,1</b>

Tabla 1. Tiempo medio de respuesta 2006

Mes	Correspondencia	Mails	TOTAL
Enero	51	151	202
Febrero	79	164	243
Marzo	2036	126	2162
Abril	88	87	175
Mayo	75	98	173
Junio	81	69	150
Julio	106	82	188
Agosto	97	86	183
Septiembre	79	42	121
Octubre	87	121	208

Noviembre	70	73	143
Diciembre	48	54	102
<b>TOTAL</b>	<b>2897</b>	<b>1153</b>	<b>4050</b>

Tabla 2. Solicitudes atendidas en el 2006

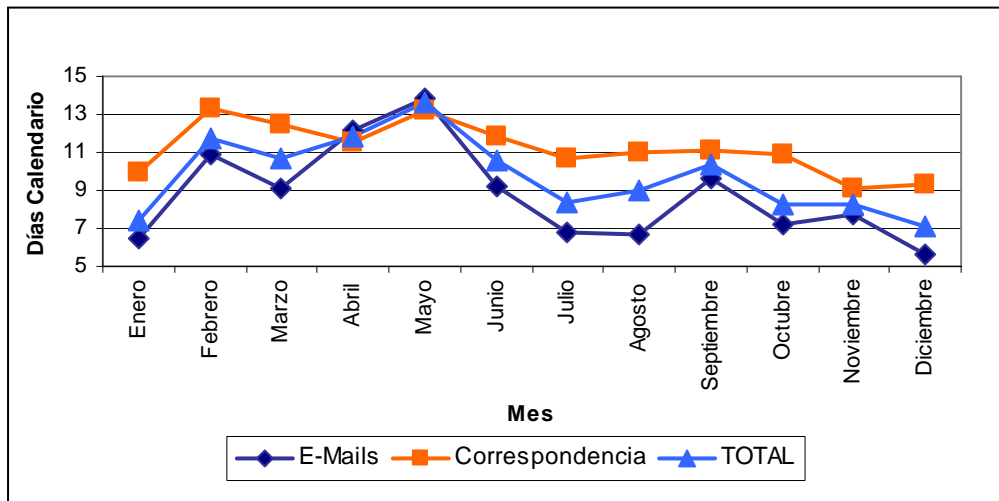


Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta durante el 2006

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

Durante el 2006, la Coordinación de mercadeo desarrollo diferentes actividades de comunicación Externa, cuyo propósito es mantener un canal idóneo de comunicación entre la CRT y nuestros clientes, apoyando el antes, el durante y el después, de los proyectos de la entidad.

##### Actividades desarrolladas

###### Ruedas de prensa:

- Nuevo Marco Tarifario para telefonía local: Dar a conocer los derechos de los usuarios a propósito de las quejas suscitadas en diferentes ciudades por el cambio de medición.
- Fijo – Móvil: Dar a conocer la ratificación de la reducción de la tarifa de fijo a Móvil.
- Informe semestral de Internet: Presentar el resultado de la medición de la penetración sobre el servicio de Internet, el cual arrojó que la banda ancha en Colombia creció el 151% en el 2005, el aumento más significativo en los últimos años.

###### Eventos y foros realizados durante el año 2006:

- Foro Fijo móvil: 23 de enero.
- Foros sobre Local Extendida: 30 de junio.
- Foro Informe de Competencia: 4 de octubre.
- Seminario Internacional sobre Mercados Mayoristas: 23 y 24 de octubre.
- Dos talleres sobre proyecto Impacto de la Regulación: 8 de agosto y 2 de noviembre.
- Numeración para la convergencia en Colombia: 22 de noviembre.
- Mesas de trabajo sobre el proyecto de Calidad en los Servicios de Telecomunicaciones: 23 de noviembre.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: 21 de diciembre.
- Cinco Talleres sobre Atención al Cliente:
  - Medellín: 28 de septiembre
  - Cali: 7 de octubre
  - Pereira: 12 de octubre
  - Bucaramanga: 23 de noviembre
  - Barranquilla: 30 de noviembre

#### Comunicados de prensa

- Nuevo Marco Tarifario: Inicio de revisión de incrementos tarifarios a través de actuaciones administrativas y derechos de los usuarios.
- Fijo – Móvil: CRT sostiene reducción tarifaria.
- Resultados de la medición del NSU de satisfacción de los usuarios.
- Designación de nuevo Comisionado y designación de nuevo Director Ejecutivo.
- Presentación del Primer Informe de Competencia.
- Nueva rebaja de fijo a móvil.
- Solicitud de mayor control de líneas de emergencia.
- Convocatoria a audiencia pública de rendición de cuentas.
- Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

### 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 2006, se identificaron:

- Durante este primer trimestre la producción del proceso de Solución de Conflictos fue bastante prolífica, toda vez que, como se verá más adelante, se llevaron y fueron aprobadas en las distintas sesiones de comisión realizadas en este período, un total de 16 resoluciones.
- 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 puntos en discusión en los diferentes conflictos sean ampliamente debatidos al interior del Grupo Interno de Trabajo, logrando de esta manera cumplir 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.
- Como un mecanismo para mejorar el control del proceso a través del cuadro mencionado en el ítem anterior y para hacer efectiva la medición de uno de los indicadores del proceso "Número de Correcciones en Segunda Instancia", se abrió una acción de mejora para incluir este parámetro dentro del cuadro, de manera que cada

líder introduzca dicha información dentro del mismo para así facilitar tanto la medición como el control sobre este tipo de situaciones.

#### 4.3.1 Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso

A 31 de diciembre de 2006, el proceso se encuentra desarrollando actividades asociadas con los siguientes proyectos:

<b>Tipo de trámite</b>	<b>Partes</b>
Cargos de Acceso	GILAT Vs TELEFONICA MÓVILES-TELECOM
Conflictos de Interconexión (Dimensionamiento)	TELECOM-EMTELSA
Conflictos de Interconexión	ORBITEL- EMTEL (Dimensionamiento)
Conflictos de Interconexión	AVANTEL - EPM
Conflictos de Interconexión	TELECOM- BATELSA-TELECOM <b>Acumuladas</b>
Conflictos de Interconexión	COMCEL S.A BATELSA S.A ESP.
Conflictos de Interconexión	ORBITEL- BATELSA (Dimensionamiento)
Conflictos de Interconexión	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - TELEPALMIRA
Conflicto de Interconexión	COMCEL - EDATEL
Imposición de servidumbre provisional	TCB - ETB
Imposición de servidumbre provisional	TCB - EPM BOGOTÁ
imposición de servidumbre provisional	ORBITEL TELEBUCARAMANGA
imposición de servidumbre provisional	ORBITEL EMCALI
imposición de servidumbre provisional	ORBITEL- BATELSA
imposición de servidumbre provisional	TRUNKING-TELEFÓNICA MÓVILES
imposición de servidumbre provisional	TV CABLE - EMCALI
Imposición de servidumbre	STAR IP - ETB
Imposición de Servidumbre	TELMEX-COLOMBIA MOVIL
Imposición de servidumbre	EDATEL - TELEBUCARAMANGA
Imposición de servidumbre	CABLE PACÍFICO - EPPM
Imposición de servidumbre	AVANTEL - COLOMBIA MÓVIL
Imposición de Servidumbre	STAR IP - EPMBOGOTA
Imposición de Servidumbre	TELMEX-UNITEL
Imposición de servidumbre provisional	ORBITEL-UNITEL
Conflictos de Interconexión (dimensionamiento)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - ETB
Conflictos de Interconexión	BUGATEL - TELECARTAGO Vs ERT
Conflictos de Interconexión	Avantel - Comcel
Conflictos de Interconexión	Avantel - Telefónica Móviles
Conflictos de Interconexión (Minuto Redondeado)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES -ETB (Cargos de Acceso TPBCLE)
Conflictos de Interconexión	AVANTEL-COLOMBIA MÓVIL (Contrato de Conexión indirecta de voz)
Conflictos de Interconexión (dimensionamiento)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES -ORBITEL
Conflicto de Interconexión (multiplexores)	UNITEL -EMCALI
infraestructura	EDATEL - CABLE PACÍFICO
infraestructura	EDATEL- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Servidumbre Provisional	TCB-EMTELSA
Servidumbre Provisional	TCB-TELEBUCARAMANGA
Servidumbre Provisional	TCB-TELEPEREIRA
Servidumbre Provisional	TV CABLE - UNITEL
Servidumbre Provisional	TV CABLE - METROTEL
Servidumbre Provisional	ORBITEL-UNITEL
Servidumbre Provisional	TV-CABLE -TELECOM
Proyecto: OBIS (cumplimiento de la obligación del artículo 4.2.2.7 de la Res. 087)	N/A

**Tabla 3. Actividades desarrolladas por Solución de Conflictos**

#### 4.3.2 Indicadores del Proceso

##### **Medición tiempo de Solución de Conflicto en primera instancia**

Durante el 2006 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 2006, demoraron 4.03 meses en promedio. Lo anterior demuestra un mejoramiento en el desarrollo de las actividades del proceso ya que cumple con la meta establecida de 6 meses.

Numero de conflictos del año	Sumatoria tiempo en meses. Solución del conflicto en primera instancia	Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia
24	96,5	4,03

**Tabla 4. Solución de conflictos en primera instancia**

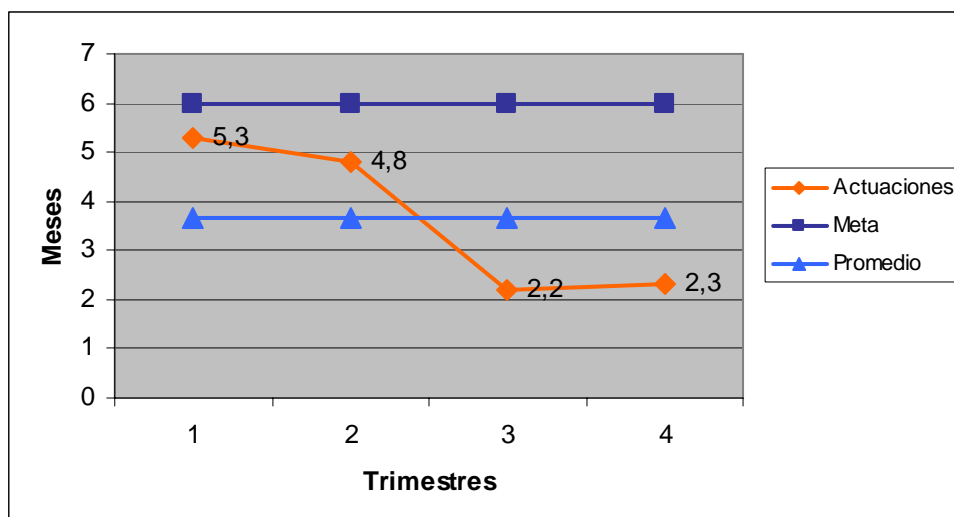


Gráfico 6. Solución de conflictos en primera instancia

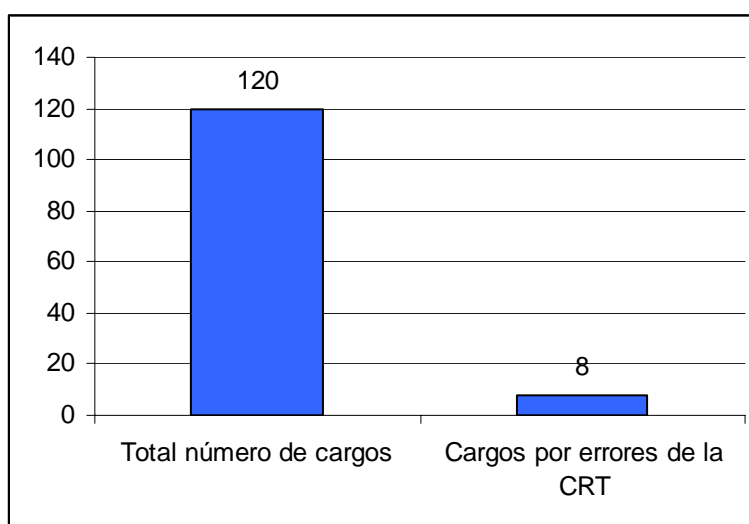
### Número de correcciones en segunda instancia

Durante el 2006 se presentaron 16 solicitudes de correcciones en segunda instancia las cuales reportaban un total de 120 errores de los cuales solo 8 correspondían a fallas de la CRT. La medición del indicador para el 2006 fue del 0.6% cumpliéndose así la meta establecida (Inferior al 1%).

Tipo de Conflicto	Partes	Número de cargos presentados	Cargos por errores atribuidos a la CRT
1 Imposición de servidumbre provisional	TCB - ETB	10	3
2 Imposición de servidumbre provisional	TCB - EPM BOGOTÁ	10	2
3 Imposición de servidumbre	STAR IP - ETB	3	0
4 Imposición de servidumbre	CABLE PACÍFICO - EPPMEDELLIN	21	1
5 Conflicto de interconexión	ETB-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (LE)	3	0
6 Conflicto de Interconexión	AVANTEL-COMCEL	9	0
7 Conflicto de interconexión	AVANTEL- TELEFÓNICA	13	0
8 Imposición de servidumbre provisional	TV-CABLE- EMCALI	7	1
9 Conflicto de interconexión	Bugatel-TELECARTAGO VS. ERT	1	0

10	Postes y Ductos	EDATEL-CABLE PACÍFICO	4	0
11	Conflicto de interconexión	ETB-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (LE)	3	0
12	Conflicto de Interconexión	AVANTEL-COMCEL	9	0
13	Conflicto de interconexión	AVANTEL- TELEFÓNICA	13	0
14	Imposición de servidumbre provisional	TV-CABLE- EMCALI	7	1
15	Conflicto de interconexión	Bugatel-TELECARTAGO VS. ERT	1	0
	Interconexión	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - TELEPALMIRA (dto)	2	0
16	Postes y Ductos	EDATEL-CABLE PACÍFICO	4	0
<b>Sumatorias</b>			<b>120</b>	<b>8</b>
<b>Porcentaje</b>				

**Tabla 5. Consolidado Número de correcciones en segunda instancia 2006**



**Gráfico 7. Correcciones en segunda instancia 2006**

#### 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 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 2006, se pueden mencionar:

- El Centro de Conocimiento del Negocio – CCN está al día en investigación de tendencias tecnológicas y normativas en el sector de telecomunicaciones en el ámbito internacional, y en encontrar información relevante de los mercados nacionales e internacionales de manera que sirvan de base la para toma de decisiones en la entidad. 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.
- El CCN direcciona y administra la estrategia de participación internacional de la CRT con el objetivo de posicionar a la entidad en la esfera latinoamericana y mundial en aspectos regulatorios de telecomunicaciones. De esta manera, el CCN analiza las posibilidades de participación en actividades y grupos de trabajo de organizaciones tales como UIT, CITELE, CAATEL, REGULATTEL, entre otras. A través de la corresponsalia de Regulatel para Colombia (Foro Latinoamericano de Reguladores de América Latina), el CCN cuenta con una herramienta muy valiosa de obtención de información de las iniciativas de los demás entes reguladores de la región en los distintos temas de la agenda regulatoria de la CRT así como la visión regulatoria de los distintos países y la posibilidad de establecer el punto de vista de la CRT en los grupos de trabajo a nivel internacional. Lo anterior permite al CCN contribuir con información valiosa para los demás procesos de la CRT y apropiar el conocimiento adquirido en los proyectos regulatorios para beneficio de los usuarios y de la industria en su conjunto.

#### 4.4.1 Proyectos y actividades 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.
- Fecha de inicio- fecha de finalización programada: 09/05/03 - 23/12/05.
- Contratación: Si \_X\_ Valor: 82 millones Contratista: Telecomunicaciones y Controles – T&C

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), y a partir de los lineamientos que en tal sentido sean definidos por el Comité de Expertos Comisionados, se determinó la necesidad de poner en marcha un nuevo proyecto regulatorio tendiente a realizar las modificaciones necesarias en esta materia para la promoción de la banda ancha en el país.

La CRT trabajó durante el tercer y cuarto trimestre del año en la consecución y consolidación de información de usuarios de Internet para hacer proyecciones de crecimiento de banda ancha en los próximos años.

### **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.
- Fecha de inicio- fecha de finalización programada: 03/11/2003 - 11/2005
- Avance general y Actividades desarrolladas en el año:

A finales del año se remitió el documento final del proyecto con las conclusiones del mismo para aprobación del Comité de Expertos. Sin embargo, el Comité de Expertos no aprobó el



documento y solicitó un análisis desde el punto de vista de los mercados, para determinar si es o no necesaria la intervención. Igualmente, se solicitó al Coordinador del Proceso que solicite a Joaquín Restrepo el estudio que sobre el tema elaboró el Ministerio de Comunicaciones y así mismo que se tenga en cuenta el estudio elaborado por España sobre el tema y que se ponga en contacto con el Experto Comisionado Doctor Félix Castro.

### **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: 2-Creación de escenarios competitivos y globalización  
4-Convergencia
- Fecha de inicio- fecha de finalización programada: 30/01/04 - 01/03/06
- Contratación: Si Valor 103'350.000 (Licitación Pública 004 de 2004)
- Contratista Consultoría Colombiana S.A. (Res. 105 de 2004)
- Avance general y Actividades desarrolladas en el año:

En el primer trimestre del año se comenzó a desarrollar 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

Este proyecto generó la necesidad de elaborar de manera permanente un análisis de la Competencia en los servicios de Telecomunicaciones. Es así como la CRT aprobó la elaboración de un informe anual de competencia, en el que se trabajó su primera edición.

### **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.
- Fecha de inicio- fecha de finalización programada: 25/02/04 – 12/ 05

- Avance general y Actividades desarrolladas en el trimestre

La fase I del proyecto culminó con la presentación al sector de una propuesta regulatoria, la cual no se materializó a la espera de nuevos lineamientos del Ministerio de Comunicaciones en relación con los Servicios de Información.

Por lo tanto se redefinieron las etapas y actividades involucradas en el proyecto en su Fase II, así como el cronograma de las mismas de manera tal que se introduzcan los cambios normativos a ser adelantados por el Ministerio de Comunicaciones, dados los compromisos que adquirió el país en el TLC en materia de Telecomunicaciones y así poder presentar al sector una regulación para los Servicios de Información acorde a la realidad actual del mercado y a los nuevos compromisos internacionales adquiridos.

La Fase II del proyecto fue aprobada por Comité de expertos en octubre de 2006. En noviembre se inicio el análisis del alcance de los compromisos adquiridos en el capítulo de telecomunicaciones del TLC, así como el análisis y respuestas a los comentarios recibidos a la primera versión de propuesta regulatoria (Fase I).

### **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 se comporta en condiciones similares a las de un mercado en competencia. La CRT ha indagado la posible existencia de fallas de mercado o barreras que no permitan que el mercado se comporte en condiciones competitivas y con base en esto, ha estudiado 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
- Fecha de inicio - fecha de finalización programada: 14/05/04 – 01/09/05
- Contratación: No
- Avance general y Actividades desarrolladas en el trimestre

El primero de febrero de 2006 se cumplió con la fecha para la disminución tarifaria de las llamadas de fijo a móvil. El documento verde fue aprobado por el Comité de Expertos.

### **Numeración para el Servicio de Larga Distancia**

- Objetivo general: definir la metodología de asignación de prefijo de numeración para los operadores del servicio de Larga Distancia y operadores que utilicen tecnologías de VoIP.
- Temas estratégicos a los que apunta:- Creación de escenarios competitivos y globalización.
- Fecha de inicio- fecha de finalización programada: 05/09/05 - 31/07/07

A partir de lo dispuesto en el Decreto 2926 de 2005, se determinaron las condiciones aplicables para la apertura del plan de numeración, con el objeto de suministrar el recurso numérico suficiente para otorgar prefijos a los operadores que a partir del 1º de agosto de 2007 cuenten con licencia para la prestación del servicio de TPBCLD. Para tal efecto, se tomaron como punto de partida las recomendaciones presentadas en el estudio adelantado para la CRT por los Consultores Claire y Robert Milne, financiados por la UIT.

Como resultado de lo anterior, fue consolidado un documento preliminar con las alternativas a ser implementadas, así como una recomendación que cumple con los requerimientos establecidos en la normatividad vigente. Dichas alternativas fueron expuestas ante la Sesión de Comisión durante el mes de diciembre, y serán objeto de discusión con el Ministerio de Comunicaciones y las instancias pertinentes durante el primer trimestre de enero de 2007.

### **Comercialización de Larga Distancia**

- Objetivo general: Establecer la regulación pertinente para establecer las reglas bajo las cuales los operadores de TPBCLD, deben cumplir su obligación de poner a disposición del público al menos una oferta mayorista que permita la efectiva reventa del servicio de larga distancia a través de terceras personas, de acuerdo con lo definido en el Decreto 2926 de 2005.
- Temas estratégicos a los que apunta:- Creación de escenarios competitivos y globalización.
- Fecha de inicio- fecha de finalización programada: 08/02/06 – 31/07/07

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2926 de 2005, durante el 4º trimestre del año 2006 se presentó el documento de estudio original al Comité de Expertos Comisionados, los cuales determinaron la necesidad de profundizar en diferentes aspectos. En tal sentido, desde la coordinación del CCN se continuó el desarrollo del documento, analizando otras experiencias internacionales y estudiando las condiciones a ser aplicadas, así como sus posibles implicaciones para los operadores, comercializadores y el Gobierno Nacional. En la

misma línea, se estructuró un proyecto de resolución preliminar, el cual estará sujeto a ajustes de conformidad con las disposiciones definitivas sobre la materia.

Bajo este contexto, se tiene previsto presentar un documento para discusión con el sector durante el primer trimestre del año 2007, y posteriormente, una vez realizados los ajustes con base en los comentarios del sector, un proyecto de resolución con las condiciones de comercialización para el servicio de TPBCLD.

### **Evaluación publicidad proyectos regulatorios – decreto 2696 de 2004**

Con el fin de contar con un herramienta que permitiera evaluar a la CRT el cumplimiento de los objetivos de publicidad de que trata el Dec. 2696 de 2004, la CRT creyó conveniente que dicha evaluación fuera realizada por un consultor externo. Fue así como se contrato la realización de este proyecto con la Fundación Externado de Colombia, contrato iniciado en septiembre y culminado en octubre de 2006. Los principales objetivos del proyecto se resumen así: 1) La revisión de la normatividad regulatoria de carácter general de la CRT sobre la correcta publicación y entrega de la Información Obligatoria, la disponibilidad de formatos de reporte de información e incorporación de medios técnicos para la publicación de normatividad y regulación, contenida en el Capítulo I del Decreto 2696 de 2004. 2) La revisión de la normatividad mencionada sobre el cabal cumplimiento del desarrollo y aplicación de un plan estratégico y la publicidad de las Agendas Regulatorias Anuales, como se establece en el Capítulo II del Decreto 2696 de 2004. 3) La revisión del cumplimiento de las reglas contenidas en el Capítulo III del Decreto 2696 de 2004 en lo concerniente a la elaboración, expedición, vigencia, publicidad y contenidos mínimos de documentos relacionados con proyectos regulatorios de carácter general y específicamente para proyectos regulatorios tarifarios. 4) Finalmente la revisión del cumplimiento de lo establecido en el Capítulo IV del Decreto 2696 de 2004 en lo referente a los informes de gestión y resultados.

### **Agenda Regulatoria 2007**

En el segundo semestre del presente año, se realizó la propuesta de Agenda Regulatoria para el año 2007 por parte de la CRT. En la elaboración de esta agenda intervino la planta de asesores de la CRT realizando investigaciones en diferentes campos del sector principalmente encaminados a las Redes de Nueva Generación. Así mismo, los coordinadores de las diferentes áreas aportaron ideas y propuestas para proyectos a ser realizados el próximo año. Por último

se tuvo en cuenta la continuidad de los proyectos actuales y su replanteamiento para el desarrollo de los mismos el próximo año.

El 30 de octubre se publicó el borrador de Agenda Regulatoria de 2007 para comentarios del sector, dando cumplimiento al decreto 2696 de 2004. El 29 de diciembre se publicó la agenda definitiva y la respuesta a los comentarios del sector.

### **Decreto de convergencia Ministerio de Comunicaciones**

Durante el último trimestre del año, se conformó un equipo de trabajo interno, con el fin de analizar las iniciativas normativas del Ministerio de Comunicaciones en relación con el régimen jurídico aplicable a los servicios de telecomunicaciones, en particular, respecto al proyecto denominado "Decreto de Convergencia", en cuyas propuestas, se cuentan algunas que de ser aprobadas, tendrán impacto en la CRT.

En este sentido, se realizaron varias actividades en la cuales participaron tanto asesores de las diferentes áreas académicas como algunos coordinadores de los procesos, obteniendo como resultado un documento interno, en el cual se consignaron las conclusiones del estudio efectuado.

Así mismo y por convocatoria del Ministerio de Comunicaciones, la CRT participó en las mesas de trabajo efectuadas por dicha entidad el 21 de diciembre del 2006.

### **Proyecto "Compartición de infraestructuras" CAATEL**

En el segundo semestre del año 2006, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, publicó por solicitud del Ministerio de Comunicaciones, para comentarios del sector el texto del Proyecto de Resolución de la Caatel denominado "Normas que regulan el acceso y uso compartido de infraestructura físicas y/o bienes de uso público necesarios para la prestación de servicios de telecomunicaciones", entre el 3 y el 18 de octubre de 2006, y se solicitaron comentarios a algunas entidades públicas y gremiales que por sus funciones pudiesen estar interesadas en el desarrollo del proyecto.

Durante el periodo mencionado, se recibieron comentarios de distintos agentes del sector de las telecomunicaciones y energía. Adicionalmente, se realizó un documento elaborado por la CRT en el cual obran los principales comentarios recibidos, se presenta un análisis sobre la

propuesta que cursa en CAATEL y, se formulan algunas recomendaciones desde la perspectiva regulatoria.

Esta Comisión envió los comentarios al proyecto de resolución en el mes de Noviembre de 2006 al Ministerio de Comunicaciones.

#### 4.4.2 Actividades Continuas del Proceso CCN

##### **Informes periódicos de Telecomunicaciones**

###### **Informe de competencia**

A partir de Febrero de 2006 se aprobó la propuesta para el desarrollo de un nuevo informe sectorial, que se realizará de manera anual, denominado Informe de Competencia en el Sector de Telecomunicaciones, el cual se comenzó en el primer trimestre de 2006 como resultado del proyecto "Implementación de la Evaluación de la Competencia". De esta manera se estableció el procedimiento para su realización sustentados en los formatos IT-50004 INFORME DE COMPETENCIA y la modificación del P-50002 INFORMES SECTORIALES.

El propósito del informe es el análisis de los niveles de competencia en el mercado de voz y el mercado de datos. En este sentido, el proyecto de "Implementación de la Evaluación de la Competencia", así como el proyecto "Análisis del mercado Fijo Móvil", nutre de información y análisis realizado en el mercado de voz recopilada con anterioridad y permite tener elementos para el avance del informe. Sin embargo, no se había realizado ejercicios de este tipo para Larga Distancia por parte de la Comisión, por lo que en el primer trimestre del año se ha venido trabajando en el tema. Por otra parte, en el mercado de datos, tampoco se habían realizado ejercicios que permitieran tener resultados de análisis de competencia, por lo tanto se está trabajando de manera simultanea.

Las fuentes de información de este informe se basan en el SUI, SIUST, el Ministerio de Comunicaciones y los mismos operadores a Diciembre de 2005.

###### **Informe sectorial**

En el primer trimestre del año 2006, se publicó la traducción al inglés del VI Informe Sectorial en la página WEB de la entidad.

En el segundo trimestre del año 2006, se realizaron todas las actividades para el desarrollo del VII Informe Sectorial con información total del año 2005 y parcial del 1er trimestre de 2006 del sector de las telecomunicaciones en el país. Como tema central de éste se analizó el impacto en el sector de las telecomunicaciones por la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con los Estados Unidos. Este informe se publicará al sector durante el mes de Julio de 2006.

El VIII informe sectorial se elaboró durante el cuarto trimestre de 2006 y será publicado durante el mes de enero de 2007 luego de realizar las correcciones solicitadas por el CE. El informe contiene además de las estadísticas de tráfico y consumo de los diferentes servicios, información relacionada con las perspectivas de la negociación del Tratado de Libre Comercio con EEUU.

### **Informe de Internet**

En mayo se publicó en la página Web de la entidad el séptimo Informe de Internet con corte a diciembre de 2005.

Para la elaboración de este informe los operadores ingresaron la información pertinente directamente por medio del SIUST, herramienta que dio soporte en la computación de los diferentes datos necesarios para la elaboración del informe. Adicionalmente, como soporte para la elaboración de este informe, se usaron los multiplicadores para el cálculo de los usuarios entregados por el Centro Nacional de Consultoría. El tema central del informe fue el aumento de los suscriptores de banda ancha en Colombia. Así mismo, se presentaron temas de actualidad internacional, la composición del mercado de Internet en Colombia y el número de usuarios de Internet.

En el mes de junio, se inició un estudio para generar cambios en el proceso de realización del Informe de Internet. Estos cambios principalmente encaminados al proceso de recolección de información de los operadores ISP, proceso el cual es trascendental en la elaboración precisa y ágil del informe. Con los cambios realizados al SIUST y al manual del mismo para que estos operadores ingresen la información solicitada por medio de la Resolución CRT 1236 de 2005, se busca dinamizar y reducir el tiempo en el cual el informe debe estar publicado. Así mismo, se busca que la información solicitada se encuentre acorde con las características actuales del mercado en el sector.

En el mes de noviembre de 2006 se publicó el Informe de Internet con corte a junio 30 de 2006.

Los cambios implementados en la forma de incluir la información a través del SIUST fueron útiles para determinar las suscripciones de acceso vía WiMax, entre otros aspectos. Se mejoraron los formatos e instructivos para que los operadores ingresaran la información mas eficientemente y con menor probabilidad de equivocación.

### NSU de los servicios de telecomunicaciones

En el año 2006 se contrató con la firma CONSENSO S.A. la medición de este indicador para el año 2006. La contratación tuvo una duración de 9 semanas iniciando en septiembre y culminando en noviembre de 2006.

#### 4.4.3 Indicadores

A 31 de diciembre de 2006, en la medición del indicador de participación internacional, se obtuvo el siguiente resultado:

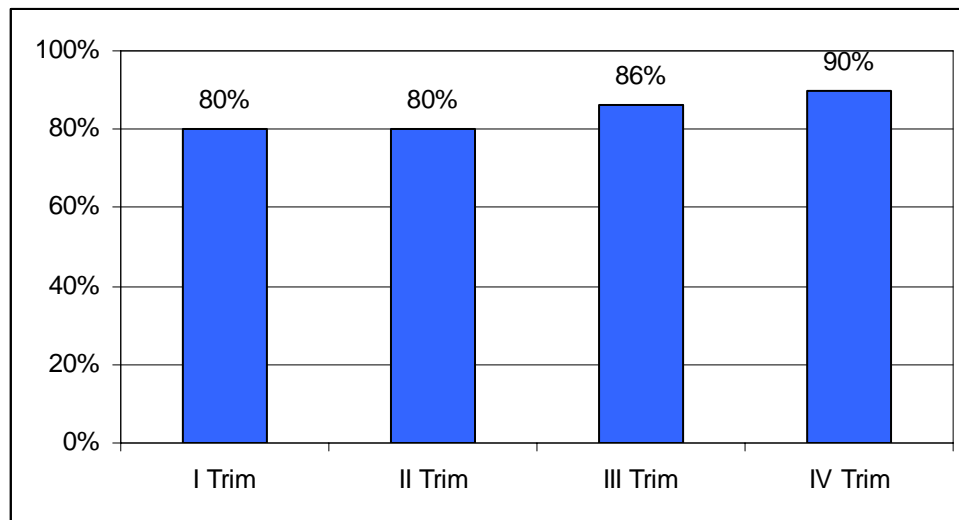


Gráfico 8. Porcentaje de eficacia eventos internacionales

Es de resaltar en este punto la necesidad de realizar un seguimiento permanente al proceso de gestión del conocimiento, a fin de garantizar que las personas que reciben capacitaciones y participan en eventos internacionales transmitan la información obtenida a todos los asesores.



## 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 2006, el CSG obtuvo unos niveles de desempeño adecuados en cada una de las actividades mencionadas, de acuerdo con los indicadores de gestión definidos para ellas.

#### 5.1.1 Contratación

Durante el periodo 2006, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Sujeción a la normatividad vigente en la realización de todos los procesos contractuales.
- Verificación de las específicas características de cada uno de los procesos contractuales, para cumplir estrictamente los pasos establecidos y cumplir las diferentes exigencias legales.
- Transparencia y garantía del derecho de contradicción de todas las actuaciones administrativas surtidas en los diferentes procesos contractuales.
- Elaboración de cronogramas individuales para control del trámite de los procesos contractuales con formalidades plenas.
- Apoyo a los supervisores de los contratos mediante remisión periódica del cuadro contentivo del estado actual de la contratación.
- Oportuna liquidación de contratos.
- Apoyo del asesor externo en temas, incluidos conceptos varios.

### **Actividades desarrolladas por el proceso**

Durante el año 2006 se llevaron a cabo 128 contrataciones, de las cuales: 24 corresponden a contratos con formalidades plenas, 41 a órdenes de servicio y 63 a órdenes de compra. Los procesos contractuales adelantados obedecieron a Licitaciones o Concursos Públicos (4), 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 2006, 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 cuarto trimestre del año, en el cual no se obtuvo la meta propuesta del 95% debido a que en tal período, diez procesos contractuales fueron convocados y posteriormente cuatro fueron declarados desiertos.

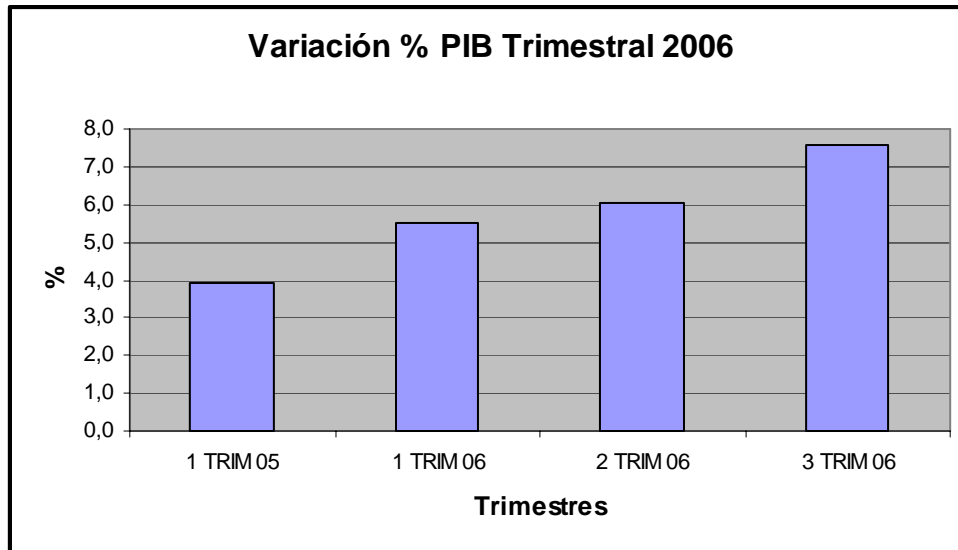
## **5.1.2 Tesorería**

### **PIB**

Con datos del PIB hasta el tercer trimestre de 2006, la economía colombiana sorprendió a los agentes del mercado, confirmó la buena evolución, en ese período el PIB presentó un crecimiento de 7,68%, y se espera para el último trimestre un crecimiento de 6,3% por lo cual la variación para el año completo estará alrededor del 5,9%.

La demanda interna y especialmente la inversión incidieron en los resultados del tercer trimestre, la inversión registró un crecimiento del 25% con énfasis en la inversión en equipo de transporte que se expandió a una tasa de 31%, la maquinaria aumentó el 19%. El consumo de los hogares creció 6,55% y el consumo público el 1,22%. La industria registró variación positiva de 17,34% es la cifra más alta desde enero de 1991, obedece a que 41 de 38 clases industriales presentaron variaciones positivas.

Lo anterior se ve reflejado en un importante aumento de la inversión privada (18%) y la inversión pública el 25%.



**Gráfico 9. Producto Interno Bruto (PIB)**

#### **2006 Finaliza con inflación de 4,48%**

El Banco de la República terminó el año con el cumplimiento de la meta de inflación, el índice de precios varió en 4,48% frente a un objetivo de 4,5%. Sirvieron las medidas adoptadas en el curso del año, aumentando la tasa de interés de repos 6 veces, pasando de 6% a 7,5%, el contexto internacional también incidió favorablemente para la obtención de los resultados, en la medida en que el FED, principal autoridad económica de Estados Unidos, interrumpió su estrategia de subir las tasas, permitió confianza de los inversionistas en mercados emergentes como el colombiano.

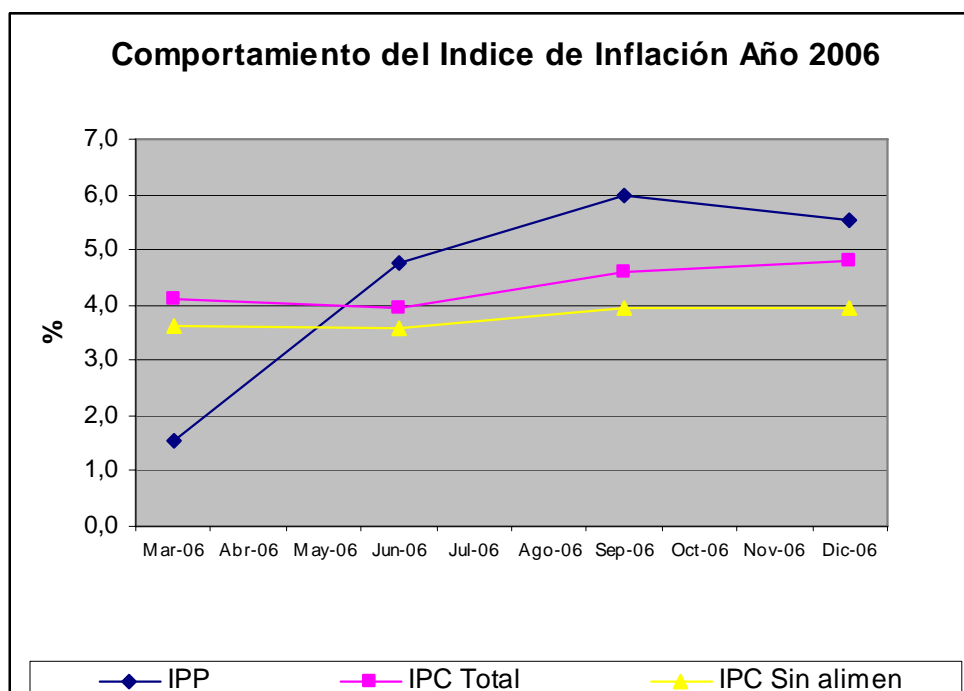


Gráfico 10. Comportamiento de índice de inflación 2006

## Agregados Monetarios

### *Política monetaria holgada durante todo el 2006*

La dinámica de la demanda colombiana se refleja en el comportamiento de los agregados monetarios. Según el Banco de la República la cartera y el agregado monetario M3 se expandieron a tasas anuales de 24% y 17,5% respectivamente, al corte diciembre de 2006. El crédito de consumo creció al 31,4% estimulado por las tasas que cayeron en lo largo del año en 3%.

En el último mes del año el Banco de la República incrementó en \$1,2 billones el cupo de expansión monetario promedio durante el mes, y así facilitó la liquidez en el mercado, que durante todo el año favoreció a los intermediarios. La dinámica de los agregados monetarios se mantuvo durante diciembre, se presentaron aumentos de 24% en la base monetaria y 22,9% en los medios de pago.

El Banco de la República mantiene el control de la política monetaria a través del mecanismo de tasas de interés, por lo que no se presentaron cambios importantes en los agregados monetarios.

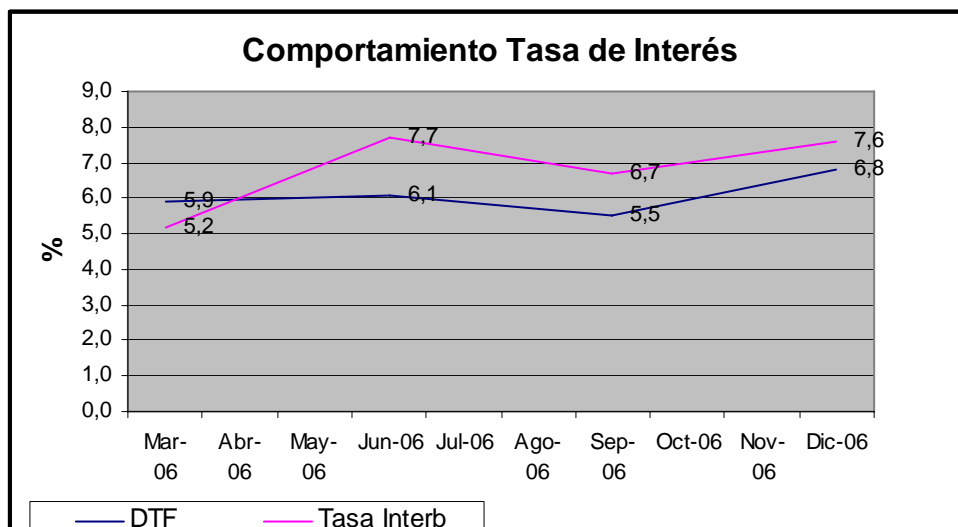
## Tasas de Interés

### *Tasas de mercado responde a presiones inflacionarias*

Durante el año 2006, el buen comportamiento de la liquidez permitió mantener las tasas sin importantes variaciones, no obstante las cifras de crecimiento del tercer trimestre de la economía colombiana generaron presiones inflacionarias, por lo que las tasas reaccionaron, y la DTF subió a 6,82% E.A., frente a 6,31% E.A. del año 2005.

La tasa de los TES a 98 días llegó a niveles más altos del 2006 y se ubicó al rededor de 7,7% E.A., la tasa de los TES 182 días se acercó a 8% E.A. y la tasa interbancaria como se mencionó anteriormente llegó a 7,5%.

En términos reales se presentó un retroceso e la tasa promedio real interbancaria y DTF, estas se ubicaron el 2,77% E.A. y 2,09% E.A.



**Gráfico 11. Comportamiento Tasas de Interés en 2006**

Fuente: Bancolombia.

## Pagos

Desde inicios del año 2001 la CRT cuenta con un Contrato de Mandato (convenio) con el Banco Granahorrar hoy BBVA, 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 GNB Sudameris	00778148-7	\$3.185.032
BBVA Ingresos	00130025360200 5715480	\$167.404.716
BBVA Gastos Personales	00130025310200 571555	\$241.695.294
BBVA Gastos Generales	00130025380200 571563	\$403.352.862
BBVA Cta Cte	00130025370010 0000456	\$ 5.170.224
<b>Total Efectivo</b>		<b>\$ 820,808,128</b>

**Tabla 6. Cuentas de ahorro y Corriente – Saldos a 31 Diciembre 2006**

Emisor	F. Emisión	F. Vencimiento	V. Nominal	Valor Presente
TES tasa fija	2003-11-09	2007-11-09	\$1.000.000.000	\$1.048.530.686
TES tasa fija	2002-03-14	2007-03-14	\$1.000.00.000	\$1.132.276.876
TES Cupon- DTN	2003-11-09	2007-11-09	\$ 1.000.000.000	\$ 926.634.829
TES Cupon- DTN	2003-11-09	2007-11-09	\$ 960,000,000	\$ 889,783.960
TES Cupon- DTN	2003-11-09	2007-11-09	\$ 130,000,000	\$ 120,946.208
<b>Total Portafolio</b>				<b>\$ 4,118,172,559</b>

**Tabla 7. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2006**

### Administración del Portafolio

Siguiendo lineamientos del Gobierno Nacional a partir del mes de julio de 2006 las inversiones se efectúan en Títulos de Tesorería TES. La política financiera implementada por la Alta Dirección y ejecutada por el Centro de Sistemas de Gestión está basada principalmente en una adecuada estructura de plazos de su portafolio de inversiones y una administración del riesgo ortodoxa.

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, en general todas las disposiciones concernientes con el portafolio, generando rendimiento financieros con un nivel de riesgo controlado.

### Evolución del Portafolio año 2006

El promedio del total de recursos manejados durante el año 2006 se ubicó en \$6.510 millones frente a \$5.730 millones del año inmediatamente anterior, 13% superiores, en gran parte por que en el mes de enero se recibieron \$ 1.801 millones de la cuota de contribución de la ETB den año 2005, la mayor parte está representada en el portafolio de inversiones \$4,988 millones(77%) y en Cuentas de ahorro por \$1,512 millones (23%), generando unos ingresos por este concepto de \$361 millones; intereses por vencimiento ó venta de títulos \$313 millones y por cuentas de ahorro \$48 millones.

La rentabilidad del total de los recursos disponibles se ubicó en el 6.2% E.A., (portafolio 7.2% E.A y cuentas de ahorro 3.2%E.A) con una disminución de 70 puntos básicos con respecto al año 2005, se explica por el aumento en los últimos meses de la tasa de interés de los TES, que hizo que las inversiones en éstos papeles se desvalorizaran.

PORTAFOLIO	Mar-06		Jun-06		SEP 2006		DIC 2006		ACUM Dic 06	
	VOL. PROM	TASA E.A.	VOL. PROM	TASA E.A.	VOL. PROM	TASA E.A.	VOL. PROM	TASA E.A.	VOL. PROM	TASA E.A.
TITULOS	4.963	7,8%	5.074	8,5%	5.334	8,5%	5.862	7,4%	4.998	7,2%
CTAS DE AHORRO	1.475	3,0%	1.920	2,9%	1.266	2,9%	771	2,7%	1.512	3,2%
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>6.439</b>	<b>6,4%</b>	<b>6.995</b>	<b>6,1%</b>	<b>6.599</b>	<b>7,2%</b>	<b>6.633</b>	<b>6,6%</b>	<b>6.510</b>	<b>6,2%</b>
<b>ESTRUCTURA</b>										
TITULOS	77%		73%		81%		88%		77%	
CTA DE AHORRO	23%		27%		19%		12%		23%	

Tabla 8. Volúmenes promedio (Millones de \$)

No obstante el promedio de rendimiento del portafolio durante el año 2006, fue \$30MM superior si se compara por el obtenido a la tasa promedio de mercado considerando la tasa básica, por una buena estructuración de plazos.

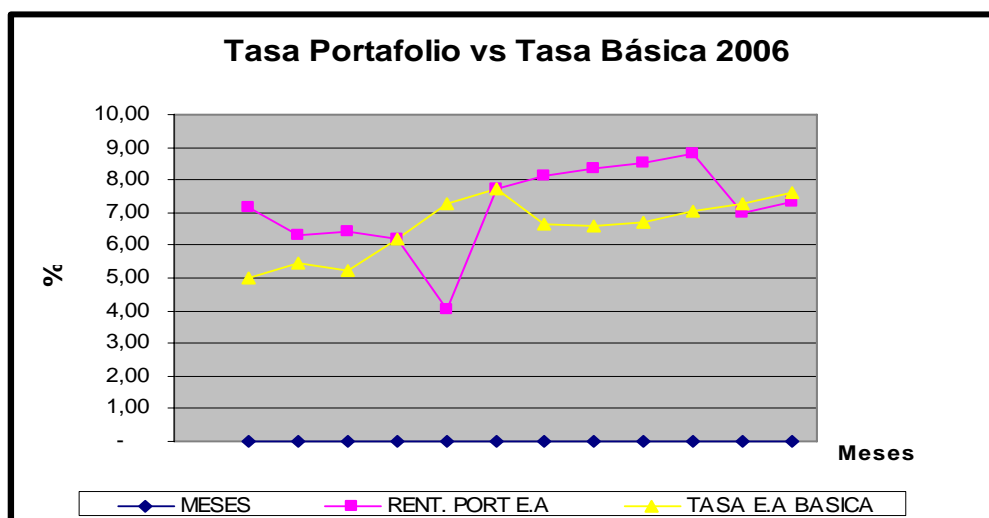


Grafico 12. Rendimiento Portafolio vs Tasa básica

Como podemos observar en la gráfica y el siguiente cuadro, la mayor parte del año la rentabilidad del portafolio fue superior a la tasa básica del mercado, la duración promedio de los títulos durante el año 2006 fue de 216 días.

MESES	VOLUM. PROM PORTAFOLIO	DIAS AL VENC/TO	RENT. PORT E.A	TASA E.A BASICA	INGRESOS AÑO	INGRESOS ADICIONALES
Enero-06	3.240	88	7,1	5,0	19	6
Febrero-06	5.160	129	6,3	5,5	26	3
Marzo-06	5.834	99	6,4	5,2	30	6
Abril-06	4.571	104	6,2	6,2	23	0
Mayo-06	4.266	74	4,1	7,3	14	-11
Junio-06	4.963	185	7,8	7,7	31	0
Julio-06	6.067	336	8,1	6,6	40	7
Agosto-06	5.119	305	8,3	6,6	34	7
Septiembre-06	5.334	272	8,5	6,7	36	7
Octubre-06	5.074	243	8,8	7,0	36	7
Noviembre-06	5.812	218	7,0	7,3	35	-1
Diciembre-06	5.321	216	7,4	7,6	37	-1
<b>TOTAL</b>	<b>5.063</b>	<b>196</b>	<b>7,2</b>	<b>6,6</b>	<b>361</b>	<b>30</b>

Tabla 9. Rentabilidad del portafolio de Inversión



### 5.1.3 Contribuciones año 2006

#### **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 0.62% la tasa de contribución que deben pagar las entidades sometidas a regulación.

Para tal fin se expidió la Resolución CRT No. 1378 del 30 de noviembre de 2005.

#### **Recaudo Contribución**

La facturación en el año 2006 alcanzó los \$7.160 millones, de los cuales \$ 1.821 millones provinieron de recuperación de cartera, especialmente de la ETB \$ 1.801 millones, por lo cual el valor del recaudo neto fue de \$5,338 millones, registrando un crecimiento del 5,51% frente a \$5.059 millones del 2005.

### 5.1.4 Presupuesto

La CRT, como Unidad Administrativa Especial, se rige en materia presupuestal por 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.

La entidad contó para el año 2006 con un presupuesto total de \$ 6.708.0 millones distribuidos como se aprecia en la siguiente tabla:

CONCEPTO	APROPIACION Millones de \$	PARTICIPACION %
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>5.151.6</b>	<b>76,7</b>
Gastos de Personal	3.170.7	
Gastos Generales	620.3	
Transferencias	1.260.6	
<b>INVERSION</b>	<b>1.556.5</b>	<b>23,3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.708.0</b>	<b>100.0</b>

Tabla 10. Presupuesto de Gastos

### 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 2006 como se mencionó anteriormente se fijó en el 0.62%, lo que significó una facturación por \$7.160 Millones, de los cuales \$ 1.821 millones provienen de recuperación de cartera, \$ 368 Millones de intereses (incluye \$ 7 Millones de intereses de mora) y \$ 2,8 Millones de venta de publicaciones.

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

CONCEPTO	APROPIACION Millones de \$	RECAUDO Millones \$	Participación %
<b>TOTAL</b>	<b>5.470.5</b>	<b>7.531.8</b>	<b>100.0</b>
Contribuciones Vigencia		5.338.6	70.9
Contribuciones Cartera		1.821.5	24.2
Rendimiento Financieros Vig.		368.9	4.9
Venta de Publicaciones		2.8	

Nota: Se excluye de la apropiación el valor de las transferencias al Fondo Empresarial \$ 1.237 Millones que ya estaban en caja como excedentes de contribución de la vigencia 2005.

Tabla 11. Recaudos efectivos (Millones de \$)

## Presupuesto de Gastos

### Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2006 fue de 97,6%, frente a 96,1% del año 2005, es un porcentaje considerado satisfactorio. Los gastos de funcionamiento que ascendieron a \$ 3.754,7 millones se ejecutaron en un 96,5%, quedó un saldo de apropiación especialmente en gastos de personal (\$98.7MM), en razón a que existieron algunas vacantes en algunos periodos del año, los gastos generales se ejecutaron en un 93,9% alcanzaron la cifra de \$ 582,7 Millones, al finalizar el año no se logró una contratación prevista para acondicionar la entrada al piso 8° por ausencia de proponentes y sobraron algunos recursos apropiados para servicios públicos.

En reservas por concepto de gastos de funcionamiento quedaron \$ 75.5 millones de pesos y por gastos generales \$ 58.4 Millones.

El presupuesto de Transferencias se cumplió en el 99.1%, se giraron \$ 1.257.6 Millones al Fondo Empresarial, por concepto de excedentes de Contribución.

CONCEPTO	Cifras en Millones de \$					
	Apropiación Definitiva	Compromisos Reales	% de Ejecución	Saldo Apropiación	Reservas Presupuestales	Cuentas Por Pagar
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>3.891,0</b>	<b>3.754,7</b>	<b>96,5%</b>	<b>136,3</b>	<b>75,5</b>	<b>0,0</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>3.270,7</b>	<b>3.172,0</b>	<b>97,0%</b>	<b>98,7</b>	<b>17,1</b>	
Sueldo Personal de Nómina	1.992	1.923	96,6%	68,5		
Horas Extras y Festivos	12	12	100,0%	0,0		
Indemnización Vacaciones	21	21	100,0%	0,0		
Prima Técnica	410	399	97,3%	11,0		
Otros	1	1	83,3%	0,1		
Servicios Personales Ind	169	169	99,8%	0,4		
Contribución inherente a Nómina S Privado	308	307	99,8%	0,7		
Contribuciones inherente a Nómina S Públ	359	341	95,0%	18,0		
<b>Gastos Generales</b>	<b>620,3</b>	<b>582,7</b>	<b>93,9%</b>	<b>37,6</b>	<b>58,4</b>	
<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>1.261</b>	<b>1.249</b>	<b>99,1%</b>	<b>11,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>INVERSION</b>	<b>1.557</b>	<b>1.543</b>	<b>99,1%</b>	<b>13,3</b>	<b>530,4</b>	<b>204,9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.708</b>	<b>6.547</b>	<b>97,6%</b>	<b>161</b>	<b>605,9</b>	<b>204,9</b>

Tabla 12. Ejecución presupuestal de gastos al 31 de diciembre de 2006

### Inversión

En cuanto al presupuesto de inversión éste se ejecutó satisfactoriamente alcanzando la cifra de \$6.547 millones, representa el 99.1% de lo apropiado, y es un 26% menor a la ejecución del año anterior en razón a que para el año 2005 existía el proyecto de Mejoramiento de Infraestructura por \$ 332 Millones que ya no fue incluido en el presupuesto del año 2006.

Desde el año 2000, se vienen ejecutando los dos proyectos de Inversión destinados a financiar el Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones, en el cual se invirtieron durante el año 2006 \$ 360 Millones siendo el 99,4% de lo previsto y en el de Regulación para la Convergencia de los Servicios, en el cual se invirtieron \$ 1.182 Millones o sea el 99% del presupuesto.

En reservas presupuestales por concepto del proyecto de inversión quedaron \$ 605.9 Millones y cuentas por pagar por \$ 204.9 millones.

### 5.1.5 Recursos Humanos

Durante el periodo 2006, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Se cuenta con un plan de capacitación, elaborado con base en las necesidades de la entidad.
- 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.
- La CRT cuenta con personal altamente calificado en los temas estratégicos, lo cual permite realizar capacitaciones internas altamente efectivas.
- Existe conciencia en el equipo directivo sobre la importancia del manejo adecuado del recurso humano, por lo cual en la aplicación de políticas y procedimientos de este proceso, se tienen en cuenta los criterios de equidad, justicia y respeto.

#### Actividades Realizadas

A 31 de diciembre de 2006, se presenta la siguiente información:

##### a) Reclutamiento y Selección:

1er trimestre

El reclutamiento y selección de personal se ha venido efectuando en los términos de las instrucciones de trabajo IT 600018 e IT 600019.

Durante el período, dos de los titulares del cargo de Experto Comisionado presentaron la renuncia, lo que permitió que las vacantes fueran llenadas por Felix Castro Rojas y Lorenzo Villegas Carrasquilla.

Al finalizar el 2006 se encuentran tres vacantes, una de ellas está en proceso de verificar si debe ser suprimida.

Así mismo, durante el año anterior se llevaron a cabo los nombramientos del personal que presentó renuncia y se cumplieron con los programas de Inducción y Entrenamiento para el nuevo personal de la Entidad.

## b) Capacitación

Durante el año 2006, se cumplió con el Plan de Capacitación propuesto para el año, en el cual se efectuaron 28 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 2006	90%
ENERO	99%
FEBRERO	95%
MARZO	100%
ABRIL	96%
MAYO	88%
JUNIO	88%
JULIO	90%
AGOSTO	97%
SEPTIEMBRE	95%
OCTUBRE	98%
NOVIEMBRE	N/A
DICIEMBRE	97%

**Tabla 13. Pertinencia de la capacitación**

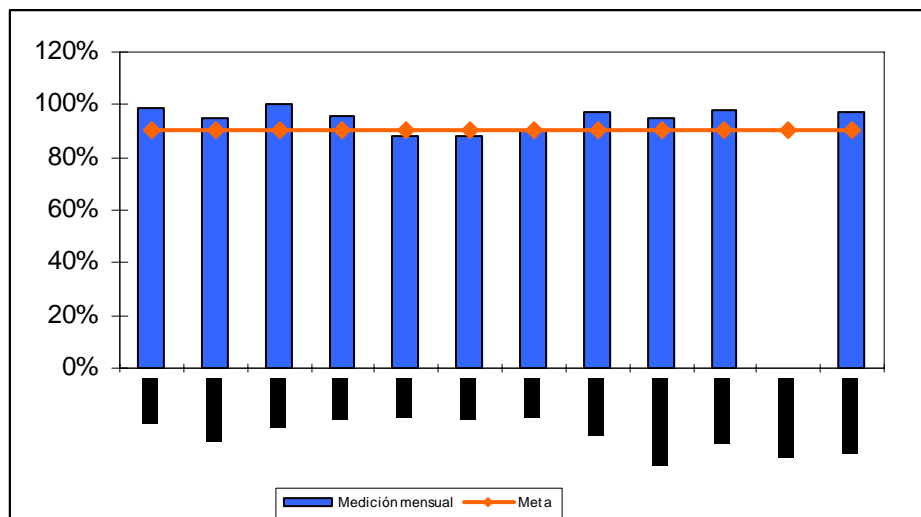


Gráfico 13. Pertinencia de la capacitación

#### 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 lo 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 2006 se evidenciaron las siguientes fortalezas:

- Se cuenta con procesos definidos que permiten guiar las diferentes actividades que se realizan en el área de sistemas.
- Se cuenta con un Plan de Sistemas actualizado, que contiene las necesidades que se requieren para mejorar los procesos del área de sistemas y el servicio al cliente interno de la CRT.
- Existe mejoramiento en las políticas de seguridad para el respaldo de la información tanto interna como externamente.
- 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 permanente actualización e las licencias de software así como soporte por parte de los proveedores.
- Se realizan acciones preventivas para monitorear el desempeño de los servicios centrales permitiendo detectar fallas y solucionarlas en corto tiempo sin afectar el trabajo de los funcionarios de la CRT.
- Se actualizó la plataforma tecnológica de la entidad, permitiendo a los usuarios contar con herramientas actualizadas disminuyendo el tiempo de fallas por operación.

### Actividades Realizadas

A 31 de diciembre de 2006, se presenta la siguiente información:

#### *Primer Trimestre:*

- Se recibieron e instalaron 1 servidor, 19 PCs, 1 Video Beam, 3 impresoras láser monocromático, 1 impresora de matriz de punto, 1 fax digital y licencias de software (licitación para el suministro, instalación de equipos y software para la red interna).
- Instalación y configuración del nuevo servidor con Sistema Operativo Windows 2003 Server e ISA Server.
- Se contrató la actualización de versión, incluido el mantenimiento y soporte del Sistema Financiero Novasoft.

#### *Segundo Trimestre*

- Se actualizó la versión del Sistema Financiero Novasoft.
- Se actualizó la suite Corporate Antivirus para estaciones y servidores de archivos y AntiSpam Mail Security Protection Antispam, con la compra de Symantec Enterprise Edition (Corporate Mail Security & Web Security).
- Se adquirió una pantalla plana de 19 pulgadas asignada a un Experto Comisionado.

#### *Tercer Trimestre*

- Se dieron de baja y donaron los equipos obsoletos de la CRT a Computadores para educar.
- Se implementó una solución para mejorar el tiempo de respuesta de Sistema SIIF a los usuarios.
- Se actualizó la versión de Software de PBX.

#### *Cuarto Trimestre*

- Se realizó la instalación del aire acondicionado en las oficinas de sistemas y centro de cableado de la CRT.
- Se recibió un portátil dentro del proceso de reclamación por parte de la aseguradora.

- Se realizó la compra e instalación de dos fotocopiadoras-impresoras mejorando el servicio a los usuarios, teniendo en cuenta que los equipos anteriores presentan rezago tecnológico.
- Se inicio el proceso de compra del servidor de Exchange incluida la migración y soporte sobre la plataforma Microsoft de la CRT.
- Se realizo la compra y se inicio el proceso de instalación de un circuito cerrado de televisión, el cual permitirá monitorear los pisos 8 y 9.
- Se realizó la contratación del control de acceso para en ingreso a la CRT con el fin de mejorar la seguridad interna.

Así mismo, durante el año se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos de los equipos de la Entidad y se atendieron oportunamente las solicitudes de soporte interno.

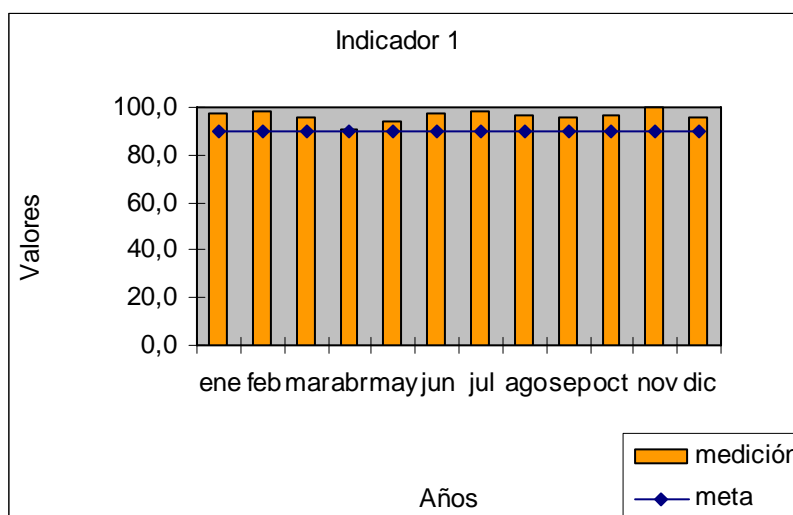


Gráfico 14. Oportunidad en la solución de solicitudes de servicio.

## 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:

- Implementación del sistema de Gestión de Calidad Norma NTCGP 1000:2004 en la entidad



- b. Cultura y Clima Organizacional
- d. Gestión del Conocimiento
- e. Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI

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.

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 2006, 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 2006 se identificó:

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

Tomando como base la recomendación de modificar el indicador, teniendo en cuenta que el que se venía midiendo siempre fue del 100%, se diseñó una nueva medición cuyo objetivo es determinar el nivel de planeación de los temas que van a ser tratados en cada Sesión de Comisión, a través de una comparación entre los temas propuestos en la Reunión de Planeación y los temas que realmente son agendados para la Sesión.

Esta medición empezó a partir del segundo trimestre del 2006, con una meta de 90%. A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir del cambio.

Periodo	Temas Propuestos	Temas Propuestos Agendados	Temas Agendados
2º	21	19	20
3º	11	8	10
4º	19	14	18

**Tabla 14. Temas tratados en Sesión de Comisión 2006**

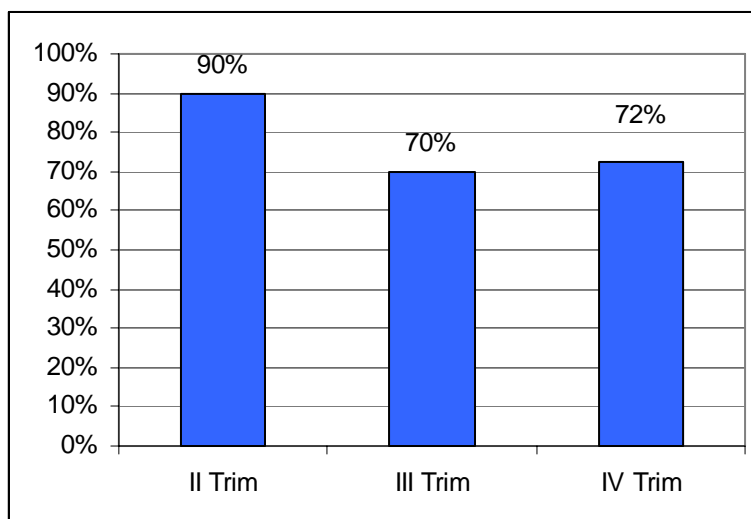


Gráfico 15. Porcentaje de planeación de Temas de Sesión de Comisión

#### 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 la 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 2006 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 2006 se agendaron 231 temas en total lo cual se ve reflejado en la siguiente gráfica:

Periodo	Temas	Varios	Solicitudes Comité
1º	76	10	8
2º	57	4	14
3º	55	4	21
4º	43	4	25

Tabla 15. Temas agendados para Comité de Expertos 2006

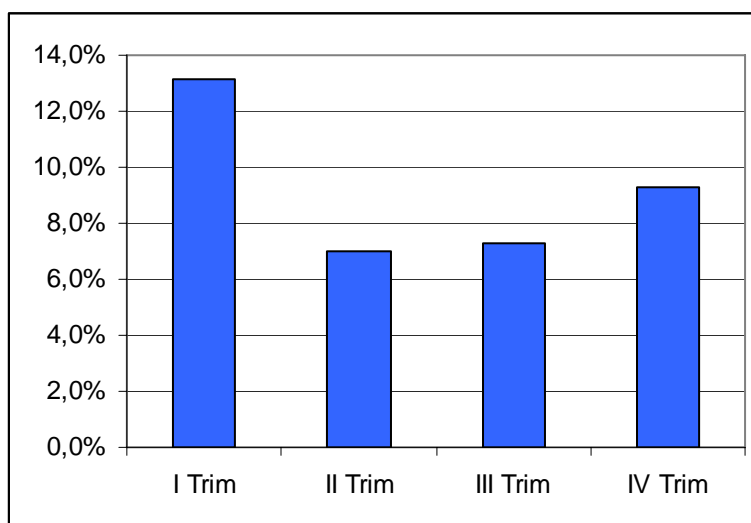


Gráfico 16. Temas agendados en Comité de Expertos

### 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 2006, 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.
- 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:

Tema	% de efectividad
Marzo 14 de 2006 - Acta #149	
Documento de respuesta a comentarios del sector sobre el proyecto "Revisión de los Cargos de Acceso a Redes Fijas en Colombia".	100%
Abril 27 de 2006 – Acta #150	
Concepto AVANTEL relacionado con el uso de la numeración y la importancia de la misma en la interconexión de redes.	100%
Mayo 11 y Junio 1 de 2006 – Actas #151 y 151A	
Competencia de la CRT para intervenir en la solicitud de interconexión entre redes de TMC y Trunking	0%
<b>PROMEDIO</b>	<b>66%</b>

**Tabla 16. Reuniones Sala Técnico - Jurídica**

Debido a la complejidad del tema "Competencia de la CRT para intervenir en la solicitud de interconexión entre redes de TMC y Trunking", el tiempo de estudio del mismo se prolongó lo cual se refleja en la medición del indicador.

**LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA**  
Director Ejecutivo