

# CRT

## Informe de Gestión 2008

Febrero 2009



Libertad y Orden

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

## 1.4.2 Convergencia y Escenarios Competitivos

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:

- Consolidar 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 una cultura y clima organizacional deseados.
- Fortalecer la gestión por procesos.
- Mantener el personal competente dentro de una estructura organizacional adecuada al entorno.

## 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 Sesión de Comisión y del Comité de Expertos Comisionados, en sus sesiones tanto ordinarias como extraordinarias y refrendar sus actos, a la Coordinación Ejecutiva.

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 AÑO 2008

#### 3.1 Cumplimiento de la Agenda Regulatoria

Para el año 2008, la CRT se propuso desarrollar 14 proyectos. Sin embargo, teniendo en cuenta que el Decreto 945 de 2008 amplió el plazo establecido en el Decreto 2870 de 2007 hasta el 28 de febrero de 2009, para que la CRT definiera los criterios y condiciones para determinar mercados relevantes así como la existencia de posición dominante en los mercados definidos por ella, fue necesario modificar la Agenda Regulatoria en el mes de mayo de 2008, ajustando algunos proyectos, otros se fusionaron o fueron absorbidos por otros, quedando la Agenda regulatoria así:

1. Condiciones de los contratos de prestación de servicios de TPBC
2. Revisión del proceso de solución de conflictos entre operadores
3. Régimen unificado de reporte de información
4. Revisión metodología de contraprestación para infraestructura compartida
5. Cargos de Acceso telecomunicaciones sociales
6. Esquema de control de gestión y resultados de los operadores de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones
7. Gestión del recurso de numeración
8. Revisión esquemas de tasación
9. Definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia
10. Medidas regulatorias para la generación de ofertas mayoristas
11. Portabilidad numérica
12. Regulación de redes en convergencia

Dentro del proceso de Regulación, se hace un seguimiento a las actividades realizadas con base en el estado de los proyectos y trimestralmente se realiza el cálculo de los indicadores sobre el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria.

El gráfico 3 presenta el cumplimiento de la Agenda Regulatoria durante los cuatro trimestres del 2008, obteniendo en la primera mitad del año un atraso debido a las modificaciones antes mencionadas en los proyectos de la agenda regulatoria, y finalizando con resultados muy positivos en el avance de los mismos.

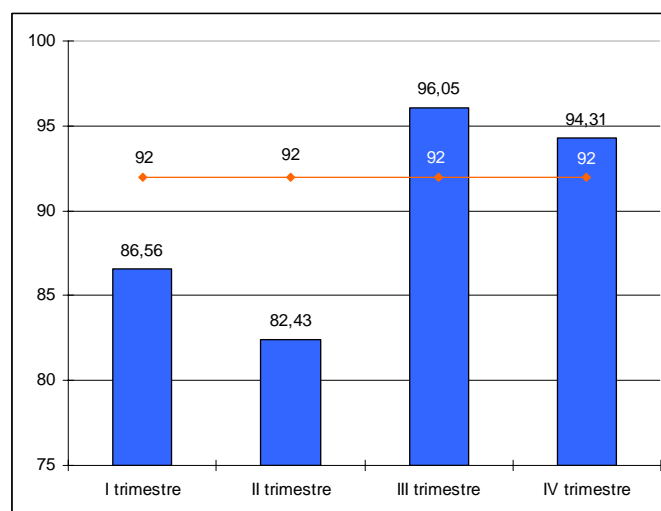


Gráfico 3. Cumplimiento Agenda Regulatoria 2008

### 3.2 Condiciones de los contratos de prestación de servicios de TPBC

El objetivo general de este proyecto fue 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 con miras a la protección de los derechos de éstos.

En el segundo trimestre del año se procedió a la elaboración del Proyecto de Resolución y el Documento Soporte, en estricto cumplimiento de los procedimientos internos, en este sentido, el Proyecto fue puesto en conocimiento para su discusión en Sala Técnico Jurídica, así como también fue puesto en consideración del Comité de Expertos Comisionados en diferentes oportunidades, habiendo sido aprobado finalmente por el Comité de Expertos Comisionados el 16 de junio de 2008 mediante Acta No. 601.

Finalmente, el proyecto se presentó a la Sesión de Comisión del 25 de julio de 2008 y aprobado mediante Acta No. 186 de 2008, expidiéndose en consecuencia la Resolución CRT 1891 de 2008 el día 31 de julio de 2008, *“Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007”*.

### 3.3 Seguimiento y revisión de la Resolución CRT 1250 de 2005

Luego de la publicación del documento regulatorio y del proyecto de resolución durante noviembre y diciembre de 2007, se procedió a elaborar el documento de respuestas a los comentarios recibidos del sector. Dentro del proceso de análisis de comentarios, se recibió por

parte del operador COLOMBIA TELECOMUNICACIONES ejercicios de modelamiento alternativos, para lo cual fue necesario realizar el estudio profundo de los mismos con el fin de proyectar la respectiva respuesta.

Una vez las diferencias entre el modelo presentado por la CRT y el presentado por el operador en mención fueron estudiadas por el equipo interno de la Comisión y presentadas al Comité de Expertos Comisionados del 8 de abril de 2008, se decidió presentar la propuesta regulatoria ante el Comité de Expertos Extendido llevado a cabo el 16 de abril de 2008, en donde se discutió la posibilidad de realizar otro tipo de ejercicios estadísticos para la extrapolación de los datos y buscar una metodología alternativa con el fin de hacer una comparación con lo inicialmente propuesto por la CRT, dicha metodología se llevó a cabo por parte del equipo interno de la CRT y fue presentada al Comité de Expertos Comisionados el 10 de junio de 2008.

Una vez analizados los puntos de discusión, en instancia de Sesión de Comisión se decidió, frente a las solicitudes particulares de cambio de régimen presentadas por los operadores EDATEL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, que las mismas estarán sujetas a los resultados del proyecto regulatorio de mercados relevantes que adelanta la CRT en el marco del Decreto 2870 de 2007 y que, a su vez, dadas las nuevas condiciones del mercado planteadas por tales operadores, no resultaba necesaria la implantación de los topes tarifarios presentados por la CRT en su propuesta regulatoria, tal y como consta en el Acta No. 187 del 29 de agosto de 2008.

### **3.4 Revisión de la metodología por el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas y/o bienes de uso público para la prestación de los servicios de telecomunicaciones**

Este proyecto buscó definir una propuesta regulatoria que garantice el acceso a la infraestructura de servicios de telecomunicaciones por parte de todos los operadores, para promover condiciones de competencia, mediante la aplicación de una metodología de costeo que garantice la remuneración eficiente de la infraestructura compartida.

En el primer trimestre del año 2008 se elaboró el documento "Revisión de la metodología para acceso y uso compartido de infraestructuras físicas y/o bienes de uso público para la prestación de servicios de telecomunicaciones" y el proyecto de resolución "Por la cual se amplían las reglas de que trata la Resolución 532 de 2002 y se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 151 de la Ley 1151 de 2007", los cuales fueron publicados por la CRT el 23 de enero de 2008.



Adicionalmente, mediante Acta No. 581 del 19 de febrero 2008, el Comité de Expertos Comisionados aprobó la presentación del proyecto de resolución mencionado y la respuesta a los comentarios ante la Sesión de Comisión. Sin embargo, en dicha instancia se solicitó continuar con el proyecto de la Agenda Regulatoria *Revisión de la metodología por el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas y/o bienes de uso público para la prestación de servicios de telecomunicaciones* en los términos inicialmente planteados.

El desarrollo del proyecto contempló una consulta de mercado respecto de los valores actuales de los costos asociados con la construcción y puesta en servicio de infraestructura física de redes de telecomunicaciones, con el fin de identificar valores de inversión requeridos para construcción de infraestructura de red que pueda ser compartida con terceros. Así mismo, se realizó una revisión a experiencias internacionales recientes en la materia y una ampliación de la teoría de los costos de las instalaciones esenciales presentada en el Informe “Regulación en Ambientes de Convergencia y de Redes NGN”. De la misma forma, se analizaron las similitudes y diferencias entre las metodologías de contraprestación por el uso de postes, ductos y torres de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y de la CRT.

De acuerdo con lo anterior, se presentó al sector el día 17 de septiembre de 2008, la propuesta regulatoria con el objeto definir las condiciones regulatorias y la metodología de contraprestación, de la utilización de la infraestructura de postes y ductos utilizados en la prestación de servicios de telecomunicaciones y de torres utilizadas en el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada. A su vez, se publicó el documento soporte que acompaña las propuestas contempladas en el proyecto de Resolución.

Una vez surtido el proceso de comentarios al proyecto de resolución y el documento de análisis, el 28 de noviembre de 2008 fue expedida la Resolución CRT 2014 de 2008, “Por la cual se expiden las reglas sobre el uso de la infraestructura de que trata el artículo 151 de la Ley 1151 de 2007, se modifica la metodología de contraprestación económica y se actualizan los toques tarifarios”.

### **3.5 Modificación de numeración de Larga Distancia**

En el mes de enero de 2008, se llevó a cabo la revisión y aprobación por parte del Comité de Expertos Comisionados del documento de respuestas a las observaciones recibidas al documento Consideraciones para la implementación de la prescripción en Colombia, así como del proyecto de resolución propuesto para la implementación del sistema de prescripción en

el país. Estos documentos fueron publicados para comentarios del sector el 17 de enero de 2008, recibiendo los mismos hasta el 7 de febrero de 2008.

A partir de la información remitida, se plantearon ajustes al proyecto de resolución, los cuales fueron puestos en consideración del Comité de Expertos Comisionados, instancia que aprobó su presentación en la Sesión de Comisión del 28 de Febrero de 2008. Como resultado de lo anterior, fue expedida el 29 de febrero la Resolución CRT 1813 de 2008, por la cual se establecen condiciones para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de TPBCLD. Como complemento de lo anterior, el 13 de marzo fue expedida la Resolución CRT 1815 de 2008, en la cual se modificaron los artículos 2 y 3 de la Resolución CRT 1813 de 2008, aclarándose en la misma lo relativo a la prescripción para el acceso al servicio de larga distancia nacional e internacional en el marco de lo previsto en el Decreto 2870 de 2007 y la figura del título habilitante convergente allí prevista.

Considerando las obligaciones relativas al sistema de prescripción para los operadores de TPBCLD, en particular para gestionar y constituir una base de datos, la CRT, en calidad de facilitador del proceso de implementación de dicho sistema, convocó a un foro con los operadores de este servicio el 27 de marzo de 2008, fecha en la cual se estableció un plan de acción con los temas a ser tratados en procura de facilitar la puesta en marcha de la prescripción a partir del 1º de octubre de 2008. Durante el siguiente trimestre se adelantaron las tareas del citado plan, a fin de cumplir con la fecha antes mencionada.

En este sentido, la CRT realizó varias reuniones con operadores de larga distancia, logrando que los mismos conformaran el Comité de Implementación de Larga Distancia (COLD), cuyo objeto se centra en lograr la implementación del sistema de prescripción de acuerdo con las condiciones definidas en las Resoluciones CRT 1813 y 1815 de 2008. Así mismo, en el mes de junio fue expedida la Resolución CRT 1871 de 2008, por medio de la cual se establecen las condiciones técnicas y operativas específicas para la implementación de la prescripción en Colombia.

A partir de la información detallada obtenida de los proveedores, los operadores que constituyen el COLD elaboraron un cronograma en el que concluyeron que las acciones a llevar a cabo, para la planificación, contratación y adecuada instalación del sistema requerían tiempo adicional al inicialmente previsto en la citada regulación. Tomando como referencia lo anterior, 14 operadores solicitaron a la CRT expedir un acto administrativo de carácter general en el que se ampliara hasta el 30 de junio de 2009 el plazo para la implementación del sistema de

prescripción con base en las propuestas que les fueron remitidas por parte de proveedores de redes. Dicha solicitud fue aceptada por la entidad, expidiéndose en consecuencia la Resolución CRT 1917 de 2008, por la cual se modifica la fecha de entrada en operación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de TPBCLD.

### **3.6 Modificación de la matriz de numeración 1XY**

El 18 de enero de 2008 se publicó para comentarios del sector la propuesta regulatoria así como el documento soporte de la misma y el plazo para comentarios fue ampliado hasta el día 7 de febrero de 2008. De acuerdo con los comentarios recibidos se elaboró una nueva propuesta que fue presentada al Comité de Expertos Comisionados, el cual, con base en tales comentarios, solicitó realizar un análisis jurídico sobre los números de los operadores establecidos de larga distancia y volver a presentar la propuesta.

La nueva propuesta contempló un análisis jurídico sobre el uso y recuperación de números 1XY de los operadores establecidos de larga distancia, a la luz de lo previsto en las normas reglamentarias que rigen la prestación de dicho servicio, y con posterioridad se realizaron los ajustes pertinentes a la propuesta regulatoria que fue presentada nuevamente para revisión en el mes de junio de 2008.

Durante el mes de julio de 2008 se publicó la propuesta regulatoria ajustada, a la cual se recibieron comentarios que fueron debidamente analizados. La Sesión de Comisión del mes de agosto de 2008 aprobó la Resolución CRT No. 1914 “Por la cual se modifica el Título XIII de la Resolución CRT 087 de 1997, y se dictan otras disposiciones”.

### **3.7 Esquema de control de gestión y resultados de los operadores de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones**

Este proyecto buscaba definir un nuevo esquema de Control de Gestión y Resultados, con el fin de reemplazar o adecuar el Título X de la Resolución CRT 087 de 1997, modificada por la Resolución CRT 535 de 2002.

Con el fin de adelantar el proyecto, se realizó la contratación respectiva a efectos de definir, revisar o ajustar, según se requiriera, la regulación en materia de control de gestión y resultados para las empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones, incluyendo la definición de indicadores financieros, operativos y administrativos, la metodología a aplicar y la clasificación del nivel de riesgo de las empresas.

En el mes de septiembre, se entregó el documento de diagnóstico sobre la aplicación del Título X, elaborado con base en la recopilación de información relevante del sector de TPBC en el país, y en la realización de reuniones con operadores de telecomunicaciones, funcionarios de la SSPD y el equipo de la CRT encargado del proyecto. En dicho informe se presentó el análisis de la situación actual del mercado de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones y un resumen de los principales aspectos relacionados con la aplicación del Título X.

Una vez analizadas y ajustadas las propuestas entregadas por el consultor, por el equipo del proyecto y por el Comité de Expertos Comisionados, fue presentada para su discusión al sector en general y posteriormente puesta a consideración de la Sesión de Comisión, donde fue aprobada en la reunión del 30 de diciembre de 2008.

El proyecto culminó con la expedición de la Resolución CRT 2030 de 2008, mediante la cual se define el nuevo Esquema de Control de Gestión y Resultados que deberán aplicar los operadores de TPBC a partir de enero de 2009. La anterior disposición reemplaza el Título X de la Resolución CRT 087 de 1997 y busca solucionar los problemas que se presentaban con la aplicación del sistema que estaba vigente, adecuándolo a la nueva estructura del sector, a las mejores prácticas existentes en la materia, de tal forma que se simplifica su aplicación, a la vez que se garantiza que los resultados sean oportunos para todos los actores del sector.

### **3.8 Reporte y publicación de información del sector de telecomunicaciones**

Durante el primer trimestre de 2008, se realizó una revisión de experiencias internacionales, así como de las condiciones actuales de reporte de información, una revisión de los reportes solicitados por la CRT, y un análisis preliminar de duplicidad de reportes, con las recomendaciones iniciales sobre el tema y se adelantaron procesos para trabajar conjuntamente con el Ministerio de Comunicaciones y la CNTV, en la búsqueda de optimizar las solicitudes a los operadores y armonizar en lo posible el intercambio de información interinstitucional.

Así mismo, como una actividad paralela al proyecto, se expidió la Circular 063 de 2008, la cual contiene los formatos para reporte de información de Internet, SMS y MMS, para los trimestres 1 y 3 de cada año.

El documento de análisis y proyecto de resolución se publicó para comentarios del sector entre el 16 de julio y el 15 de agosto de 2008. Luego de los comentarios recibidos, se decidió excluir

de esta fase del proyecto los reportes de información que los operadores realizan a otras entidades diferentes a la CRT, para ser estudiados posteriormente, a través del acompañamiento que pueda realizar la CRT al respecto, respetando en todo caso las competencias legales que dichas entidades puedan tener, pero reiterando la necesidad de simplificar y normalizar todos los reportes con el objetivo de generar un régimen único de reporte información.

Una vez surtido el proceso de comentarios, se presentó la propuesta regulatoria al Comité de Expertos Comisionados y posteriormente a la Sesión de Comisión de septiembre de 2008, dando como resultado la expedición de la Resolución CRT 1940 de 2008 *"Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones"*.

De acuerdo con las instrucciones recibidas en la Sesión de Comisión, la CRT remitió al Ministerio de Comunicaciones el documento *"Análisis de duplicidades en reportes a Entidades del Sector"*, el cual recopila el trabajo adelantado por la Comisión en relación con este tema, a partir de la información que es reportada por operadores a diferentes instancias estatales, para los fines pertinentes.

### **3.9 Revisión del proceso de solución de conflictos entre operadores**

En el mes de abril de 2008 se inició la revisión del trámite de solución de conflictos actualmente vigente que dio como resultado la *"Propuesta regulatoria para la actualización del trámite de solución de conflictos contenido en el Título IV, Capítulo IV de la Resolución CRT 087 de 1997"*.

Una vez fue aprobada dicha formulación por parte del Comité de Expertos Comisionados, el 27 de junio de 2008 fue publicada la propuesta regulatoria contenida en el documento denominado *"Trámite para la Solución de Conflictos, Imposición de Servidumbre de Acceso, Uso e Interconexión, Fijación de Condiciones de Acceso, Uso e Interconexión y se dictan otras disposiciones"*, así como en el documento soporte para comentarios del sector.

Una vez terminado el proceso de comentarios por parte de los interesados, se adecuó la propuesta regulatoria y junto con el documento de análisis, fue puesto en consideración del Comité de Expertos Comisionados, el cual impartió instrucciones referidas a la necesidad de dotar dicho documento de características didácticas en relación con los mecanismos de intervención que vienen siendo aplicado por la Entidad y que se instrumentalizan a través de los trámites de interconexión.

Posteriormente, en el Acta 618 del 12 de septiembre de 2008 fue aprobado el documento final de respuestas a comentarios y puesto a consideración de la Sesión de Comisión el 26 de septiembre de 2008.

El proyecto finalizó con la expedición de la Resolución CRT No. 1941 de 2008 "Por medio de la cual se establece el trámite para la Solución de Conflictos entre Operadores de Telecomunicaciones, la Imposición de Servidumbre de Acceso, Uso e Interconexión, y la Fijación de Condiciones de Acceso, Uso e Interconexión, y se dictan otras disposiciones", del 6 de octubre de 2008.

### **3.10 Modificación de la responsabilidad de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE**

El objetivo general del proyecto fue ajustar el marco regulatorio al entorno en convergencia, y con ello la homogenización al respecto, modificando la responsabilidad de medición del NSU que hoy recae en cabeza de los operadores locales y locales extendidos, a través de la contratación de una firma especializada, así como la obligación de reporte de los resultados obtenidos que tienen dichos operadores frente a la CRT y SSPD, con el objeto que dichas obligaciones recaigan en cabeza de la CRT.

El proyecto, además de la intención de modificar la responsabilidad, incluyó un análisis presupuestal sobre el trámite de adición presupuestal que implicaría para la CRT el asumir dicha responsabilidad, para lo cual se analizaron los costos en los que incurrieron los operadores para llevar a cabo la medición en el año 2007, a partir de lo dispuesto en el Anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997. Así mismo, y por solicitud del Comité de Expertos Comisionados, se amplió la investigación incluyendo aspectos relativos a las actividades que adelanta la SSPD en relación con la medición del NSU.

La CRT publicó para discusión con el sector del 7 al 25 de julio de 2008 el proyecto de Resolución y del documento soporte. Posteriormente, se procedió a realizar el análisis de los comentarios recibidos y ajuste respectivo al proyecto de resolución en consideración de aquéllos que fueron acogidos.

Una vez finalizado el trámite anterior, se presentó la propuesta a la Sesión de Comisión del 29 de agosto de 2008 y, teniendo claridad sobre los requerimientos, se concluyó que si bien el proyecto de resolución atendía el objetivo inicial del proyecto regulatorio en cuestión, su aprobación se postergó hasta tanto se tenga certeza sobre la disponibilidad de recursos

presupuestales para su debida ejecución por parte de la CRT, momento en el cual deberá presentarse nuevamente a la Sesión de Comisión. De otro lado, se solicitó que en atención a los comentarios recibidos, dicha propuesta en el futuro aborde también una revisión de la metodología aplicable a la medición en cuestión, con lo cual esta iniciativa será abordada por la CRT en el marco de su Agenda Regulatoria para el año 2009.

### 3.11 Revisión esquemas de tasación

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 142 de 1994, la intervención del Estado en los servicios públicos tiene como una de sus finalidades garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos, de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad. Estas formulas tarifarias, según el artículo 126 de la citada Ley, tienen una vigencia de cinco años, y vencido dicho tiempo, la Comisión deberá definir nuevas metodologías de tarificación y tasación, sin perjuicio de las demás facultades legales de la CRT respecto de todas las redes de telecomunicaciones en el país.

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que en el año 2010 se cumplirán los cinco años de vigencia del método de tasación actualmente vigente, se consideró preciso estudiar los cambios que se han generado en la metodología de tasación a nivel mundial, analizando desde ahora los diferentes métodos utilizados en otros países, y de esta forma analizar su posible aplicabilidad dentro del mercado colombiano en el próximo período regulado de tarifas.

En este sentido, se inició el desarrollo del proyecto *Revisión Esquemas de Tasación*, en donde se analizaron los diferentes métodos de tasación que se están utilizando en el ámbito internacional, examinando a la vez la existencia de posibles barreras para la utilización de esquemas diferentes, tales como aquellos que toman como unidad básica el segundo o sistemas de tarificación plana.

A partir de los elementos analizados, en el cuarto trimestre del año 2008 se presentó el documento verde del proyecto en mención, destacando los métodos de tasación que se están utilizando en el ámbito internacional, análisis de las plataformas de tasación y facturación tradicionales y actuales, la evolución de los métodos de tarificación en Colombia y un análisis de las plataformas Postpago y Prepago en Colombia.

A partir de estos elementos se concluyó que éste fuera insumo para el proyecto de redes en convergencia y el proyecto de revisión del marco tarifario, los cuales se desarrollarán en el año 2009.

### 3.12 Gestión de numeración

Con objeto de garantizar la suficiencia del recurso de numeración para el sector de telecomunicaciones en Colombia, se planteó como uno de los objetivos del proyecto la elaboración de una recomendación orientada a definir si el actual esquema numérico satisface las necesidades del sector en un horizonte de tiempo considerable o si es necesaria la implementación de la fase II del Plan Nacional de Numeración –PNN- u otro esquema más adecuado para las particularidades del país.

En consecuencia, se tuvieron en cuenta las recomendaciones del estudio de numeración para la convergencia en Colombia realizadas por los consultores de la UIT Claire Milne y Robert Milne en el año 2006, en el sentido que no se necesitaba aún el cambio propuesto por la fase II del PNN para la numeración geográfica y que, a su vez, se hacía necesario el establecimiento de reglas de asignación para que únicamente se asignara numeración cuando la previamente asignada a un operador asignatario estuviera siendo utilizada de manera eficiente y, en general, se propendiera por la optimización del actual esquema.

En este sentido, fue orientada la norma expedida, estableciéndose que para que proceda una asignación a un operador asignatario, éste debe demostrar la implementación del 70% de la numeración asignada, conservando también un límite de la numeración implementada en otros usos del 20% con respecto a la numeración implementada en usuarios, y otras medidas que permitirán utilizar de una manera más eficiente el actual esquema de numeración y garantizar la suficiencia del recurso en un mediano plazo, como la utilización de la serie 9 de todos los NDC geográficos para servicios de TPBCL, reservando solamente 100.000 para teléfonos públicos, el análisis del primer reporte de implementación y previsión de numeración, que será remitido a la CRT con el fin de identificar usos ineficientes del recurso y tomar las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad y el uso eficiente del mismo, entre otras. En este sentido, la medida es concordante con las necesidades del sector identificadas por la CRT y con las recomendaciones realizadas en el estudio de la UIT antes mencionado.

Finalmente, y también con el objetivo de realizar una administración eficiente de la numeración, la CRT inició la depuración del actual mapa de numeración mediante el cual se administra dicho recurso, con el fin de identificar posibles inconsistencias y evidentes usos ineficientes que se



podieran presentar, haciendo uso de la información que poseen los operadores asignatarios y la CRT y así poder encontrar alternativas de solución a las inconsistencias y abrir las respectivas actuaciones administrativas orientadas a la recuperación del recurso utilizado ineficientemente, logrando de esta manera una optimización de la numeración en estado de asignación.

Con las anteriores disposiciones y medidas se considera que la CRT podrá garantizar la suficiencia del recurso en un mediano plazo, en todo caso para lo cual será necesario emprender un estudio relacionado con la numeración para teléfonos nómadas, el cual servirá también como un primer paso para la adecuación del plan nacional de numeración a un esquema de convergencia.

### **3.13 Foro Reflexiones Jurídicas en torno a la regulación**

La Comisión realizó este foro con el objetivo de generar una instancia de análisis, discusión y reflexión académica de los temas objeto de mayor debate cuando de regulación de servicios públicos se trata, en especial la regulación en el sector de telecomunicaciones. Para tal efecto, en el foro se abordaron entre otros asuntos, la noción de la Regulación en la Constitución Política Colombiana; la potestad reglamentaria vs la regulación; las cláusulas compromisorias en los contratos y aplicación de la regulación; el derecho supranacional y la regulación interna; los roles de la regulación y del derecho de la competencia, y se finalizó con un panel de discusión sobre el papel del regulador frente a la solución de conflictos en torno a los contratos de interconexión.

Este foro denominado "REFLEXIONES JURÍDICAS EN TORNO A LA REGULACION", se llevó a cabo el día 22 de septiembre de 2008, en el Metropolitan Club de Bogotá y contó con la participación de importantes tratadistas y una masiva asistencia por parte de representantes de los diferentes agentes del sector de telecomunicaciones y la academia.

Dentro del desarrollo del foro participaron como conferencistas los reconocidos juristas Manuel José Cepeda - Magistrado de la Corte Constitucional; Jorge Enrique Ibáñez - Director del Grupo de Investigaciones en Derecho Público y Económico CREAR de la Universidad Sergio Arboleda; Gilberto Peña - Abogado de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional; Rodrigo Uprimmy - Director del Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad y Director de la Maestría en Derecho Constitucional en la Universidad Nacional de Colombia; Alfonso Miranda - Abogado y Socioeconomista Javeriano; Hernando Herrera - Abogado de la Facultad de Jurisprudencia del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario; Martha Cediell - Abogada,

Suma Cum Laude de la Universidad de los Andes; y Alfredo Fajardo - Abogado del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

### **3.14 III Taller Internacional sobre Regulación y Neutralidad de la Red**

El III Taller Internacional sobre Regulación, organizado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) en Cartagena los días 27 y 28 de octubre del 2008, abrió espacios de discusión académica en torno al tema de Neutralidad en la Red, que ha sido objeto de debate en el mundo y que en Colombia hasta ahora comienza a abrirse camino.

De ese modo, la CRT cumplió con su objetivo de generar un espacio académico para conocer todas las diferentes perspectivas internacionales de un asunto de tanta importancia, en el que por un lado está el derecho de los ciudadanos al acceso a la información y, por el otro, el derecho de los empresarios a desarrollar sus negocios, lo cual permitió afianzar de manera exitosa la adecuada interacción que debe existir entre la CRT como organismo regulador y los diversos agentes del sector de telecomunicaciones.

El evento contó con una masiva participación de, entre otros, representantes de los diferentes agentes del sector de telecomunicaciones y la CRT contó con la presencia de reconocidos expertos internacionales, entre otros: Daniel Arias Pando - Subdirector General de Regulación y Negocio Mayorista de Telefónica Internacional Latinoamérica, Ivana Kriznic – Jefe de Asuntos Gubernamentales y Regulatorios para América Latina y el Caribe de BT Global Services, José Ignacio Alvear Vera - Gerente Asuntos Legales y Regulatorios, TELMEX Chile, Pedro Less Andrade - Gerente de Asuntos Gubernamentales y Políticas Públicas Latinoamérica de Google Inc., María Paula Duque - Directora del Sector Público de Microsoft Región Andina, Andrés Maz - Gerente de Asuntos de Gobierno de Cisco Latinoamérica, Peter Pitsch – Director de Políticas de Telecomunicaciones para Intel Corporation, Richard French – Profesor Investigador de la Universidad de Ottawa, Scott Wallsten - Vicepresidente de investigación y miembro senior del Technology Policy Institute, Andrés Font - Director ENTER-IE Business School, Vitalia Puga - Asesora Legislativa de SUBTEL, Lourdes Ortega, Técnico Adjunta al Director General de Instrucción de la CMT y Santiago Reyes-Borda, Asesor Senior de la Oficina de Asuntos de Telecomunicaciones de Industry Canada.

### **3.15 Gestión estratégica**

Durante el año 2008 la CRT continuó con el fortalecimiento de su sistema de Gestión Estratégica, integrándolo completamente con el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad,

así como con nuevos desarrollos Balanced Scorecard, los cuales permitirán cerrar el ciclo de desarrollo del mismo.

Durante el primer semestre del año se hicieron algunos ajustes a los BSC de los Grupos Internos de Trabajo con el fin de implementar los BSC personales de los colaboradores de la entidad, permitiendo así contar con una herramienta que mida la consecución de los objetivos contemplados en el Plan Estratégico de la entidad. Esta herramienta pasa a hacer parte de la evaluación de desempeño, como un instrumento objetivo para tal efecto.

Durante el año 2008, la CRT tuvo la oportunidad de hacer parte del grupo SET, Strategy Execution Team, o grupo de mejores prácticas, permitiéndole así intercambiar conocimiento con otras organizaciones que realizan el mismo proceso de implementación del BSC.

### **3.16 Certificación de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad**

El 17 de septiembre de 2008, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, recibió por parte del ICONTEC el certificado de calidad en la norma NTCGP1000:2004 y la renovación en la norma ISO9001:2000, dichos logros sin duda alguna consolidan a la Comisión como la primera entidad del sector de comunicaciones del Gobierno Nacional, que cumple con todos los requerimientos en materia de estándares de calidad.

Los anteriores reconocimientos se lograron gracias a la gestión continua y eficiente de la entidad, así como al enfoque en el mejoramiento continuo, basados en la eficiencia, eficacia y efectividad en todos sus procesos, implementados por la Comisión.

Para la CRT, la obtención de estos certificados además que el reconocimiento a un logro significativo en términos de calidad de todos sus procesos, implica un gran compromiso con la ciudadanía y el Estado para continuar manteniendo altos estándares de calidad, y así poder brindar un servicio adecuado y oportuno a todos los clientes.

## 4 GESTIÓN PROCESOS MISIONALES

### 4.1 Regulación

Dentro de las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Regulación se encuentran;

- Presentar al Comité de Expertos Comisionados diversas metodologías de investigación que promuevan la identificación y valoración de fallas en los mercados de telecomunicaciones que restrinjan o impidan su funcionamiento deseable en términos de crecimiento, precios, calidad y suficiencia económica empresarial.
- Diseñar y desarrollar proyectos regulatorios de carácter general y particular de acuerdo con lo solicitado por la Sesión de Comisión y el Comité de Expertos Comisionados y que correspondan a la misión, visión y objetivos del proceso.
- Diseñar, promover y poner en marcha las diferentes acciones regulatorias de forma clara, confiable, proactiva y consistente que corrijan las fallas de mercado detectadas o que promuevan las condiciones adecuadas de competencia en los mercados de telecomunicaciones, la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y la adecuada protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de dichos servicios.

#### 4.1.1 Estudios y Proyectos en Desarrollo

##### **Definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia**

Continuando con el proceso iniciado en el año 2007, durante el primer trimestre de 2008 se recibieron los documentos de los consultores, los cuales permitieron elaborar una primera propuesta regulatoria que fue publicada y puesta en consideración del sector.

Dada la expedición del Decreto 945 de 2008, que amplía los plazos de análisis fijados por el Decreto 2870 de 2007, se decidió replantear nuevamente el cronograma así como las actividades a seguir a efectos de la revisión integral de la propuesta publicada, con lo cual se incluyó el desarrollo de las siguientes:

- Proceso de contratación nuevos asesores y consultores.
- Publicación documento de lineamientos
- Consolidación y análisis de la información necesaria para la identificación de mercados.
- Elaboración y ajuste matriz de normatividad para todos los servicios.

- Elaboración y ajuste matriz de estudios teóricos y empíricos
- Análisis de cadenas de valor
- Presentación por parte del equipo de consultores de la metodología a seguir en el desarrollo del proyecto.

A partir de la información obtenida en el proceso anterior, los consultores procedieron a llevar a cabo la metodología dada en el documento de lineamientos. En este sentido, estimaron las funciones de demanda y realizaron el análisis del "Critical Loss" entre otros ejercicios para finalmente llegar a conclusiones sobre la definición del listado de mercados relevantes de telecomunicaciones. Los consultores nacionales, realizaron una presentación de estos resultados a los Expertos Comisionados de la CRT, la cual también fue enviada a los actores pertinentes del Gobierno Nacional para su análisis y retroalimentación.

Durante el último trimestre de 2008, la CRT puso en consideración del sector el resultado de los estudios elaborados sobre sustituibilidad de la demanda y estado de la competencia en los mercados de telecomunicaciones en Colombia, los cuales fueron desarrollados con el apoyo de consultores nacionales y extranjeros.

Dentro del proceso de análisis elaborado, y tras la publicación en septiembre de 2008 del documento "Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia", en octubre de 2008 la CRT publicó el documento "Resultados del análisis cuantitativo para la definición de los de Mercados Relevantes de Telecomunicaciones". Este documento muestra de manera detallada el avance de los resultados empíricos que conducen a la identificación de mercados minoristas que se someterían a los respectivos análisis de competencia, en desarrollo de la metodología indicada en el documento publicado en el mes de septiembre.

El 4 de diciembre de 2008 se publicó el documento "Análisis de competencia de los mercados relevantes de telecomunicaciones en Colombia", en el cual, continuando con la aplicación de los lineamientos metodológicos, se evalúa el grado de competencia en cada uno de los mercados definidos en el documento anterior, cuyos resultados permiten determinar cuáles de ellos deberían someterse a regulación ex ante.

En Sesión de Comisión de la CRT realizada el día 22 de diciembre de 2008 y habiendo estudiado en detalle el resultado de todos los ejercicios económicos desarrollados dentro de este proyecto, se aprobó la publicación del documento titulado "Propuesta regulatoria para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de

telecomunicaciones en Colombia”, el cual se publicó para comentarios del sector el pasado 26 de diciembre de 2008, junto con el proyecto de resolución respectivo. Este documento contiene la propuesta regulatoria definitiva, con un recuento de los resultados encontrados a lo largo de todo el proceso de estudio del proyecto, incluyendo los elementos ya publicados por la CRT, así como los análisis de identificación de los problemas de competencia que permiten inferir cuáles mercados deben ser susceptibles de regulación ex ante, los operadores con posición de dominio en dichos mercados y las medidas regulatorias aplicables en este contexto.

Hasta el 2 de febrero del año 2009, se recibieron comentarios al proyecto, y en la actualidad la entidad se encuentra adelantando reuniones con los diferentes operadores y efectuando los análisis adicionales correspondientes derivados de tales comentarios, con el propósito de expedir la regulación definitiva a finales del mes de febrero de 2009 previa aprobación por parte de la Sesión de Comisión de la CRT.

### **Medidas regulatorias para la generación de ofertas mayoristas**

Este proyecto tiene como insumo principal para su desarrollo los productos finales de los proyectos de Masificación de banda ancha y reventa.

En el mes de junio de 2008 se ajustó y se aprobó el cronograma y el presupuesto inicialmente considerado para el proyecto, debido a la expedición del Decreto 945 de 2008 que modificó los plazos establecidos en el Decreto 2870 de 2007, a la concordancia cronológica que este proyecto debe tener con el proyecto de mercados relevantes y a la decisión de contratar un consultor internacional que desarrollara el tema, tal y como consta en el acta de Comité de Expertos Comisionados número 598 del 6 de junio de 2008.

En cuanto al desarrollo de las actividades allí propuestas, se revisaron los antecedentes, estudios preliminares y benchmark Europeo con la finalidad de contextualizar los diferentes temas relacionados antes de recibir los primeros productos entregables por parte de los consultores para revisión interna de la CRT. Con base en dichos lineamientos, se realizaron propuestas de definición de remedios regulatorios teniendo en cuenta los resultados arrojados de las consultorías de análisis y definición de mercados relevantes así como el análisis de dominancia en los respectivos mercados.

Teniendo en cuenta la relación directa que existe entre este proyecto y el desarrollo del proyecto sobre mercados relevantes, se expedirá la regulación a finales del mes de febrero de 2009 previa aprobación por parte de la sesión de comisión de la CRT.

## Regulación de redes en convergencia

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2870 de 2007, fue aprobado el inicio del proyecto en el mes de noviembre de 2007 y tiene como objetivo *“Determinar las acciones necesarias para adecuar el marco regulatorio en materia de acceso y uso de las redes y servicios de telecomunicaciones en un ambiente de convergencia tecnológica, teniendo en cuenta la interconexión de redes NGN, redes tradicionales y redes híbridas en la etapa de transición que vive el país.”*

Uno de sus principales insumos es el resultado de la consultoría externa denominada “Regulación en Ambientes de Convergencia y de Redes NGN”, la cual finalizó el 31 de enero de 2008. A partir de la propuesta del consultor y el análisis desarrollado dentro del proyecto, se elaboró el documento amarillo y la propuesta regulatoria del nuevo régimen de redes en convergencia.

Teniendo en cuenta la expedición del Decreto 945 de de 2008, a través del cual se modificaron los plazos del Decreto 2870 de 2007, en el segundo trimestre de 2008 se aprobó un nuevo cronograma de ejecución de este proyecto, de manera tal que el mismo guarde la correlación necesaria con la evolución y, en especial, las determinaciones que se adopten en el proyecto regulatorio de mercados relevantes, por lo que su ejecución se extenderá hasta el primer semestre de 2009.

En el mes de julio de 2008, la CRT publicó para conocimiento del sector el Documento de estudio de regulación de redes en convergencia, el cual contiene un marco teórico general relativo a las redes de nueva generación y también identifica aspectos que deberían ser contemplados por la nueva regulación de cara a la convergencia. Con este documento se dio inicio al proceso de discusión, encaminado a la consolidación y estructuración de una propuesta regulatoria que responda a las necesidades y requerimientos del sector.

Una vez finalizado el proceso de comentarios y analizados éstos, se continuó con la investigación y análisis de normas y regulaciones internacionales. A partir de estas actividades, se identificaron temas susceptibles de ser profundizados, en atención a lo cual se planteó un cuestionario dirigido a operadores y proveedores como consulta pública, con el fin de conocer los aspectos que interesan al sector sobre el particular y las recomendaciones de los diferentes agentes interesados en la regulación del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones en un ambiente de competencia y convergencia.

De acuerdo con la reunión de análisis estratégico de la entidad llevada a cabo el día 16 de diciembre de 2008, y en el marco de la agenda regulatoria de la CRT para el año 2009, la propuesta regulatoria del proyecto será publicada en el mes de marzo 2009.

### **Modificación de la regulación sobre defensa del usuario asociada al envío y recepción de mensajes cortos SMS y MMS**

Teniendo en cuenta el aumento del envío de mensajes SMS y MMS con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios, y el envío de mensajes SMS con contenido comercial para adultos, se formuló un proyecto regulatorio tendiente a adoptar medidas regulatorias al respecto en el régimen de protección al usuario, particularmente en el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

A partir de los elementos analizados, en octubre de 2008 se presentó para comentarios del sector la propuesta regulatoria de modificación del artículo 65 citado, relativo a las reglas para el envío de SMS y MMS con fines comerciales y/o publicitarios. Así mismo, se publicó el documento soporte acompañando la propuesta contemplada en el proyecto de resolución.

Como resultado de las actividades anteriormente citadas, en Sesión de Comisión del 28 de noviembre de 2008, se expidió la Resolución CRT 2015 de 2008 *"por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución 1732 de 2007"*, y se publicó de igual manera el documento de respuestas a los comentarios del sector sobre la propuesta regulatoria.

Para el año 2009, y por solicitud de la Sesión de Comisión, se establecieron dos proyectos con el propósito de estudiar alternativas adicionales en el tema, los cuales hacen parte de la Agenda Regulatoria para el año 2009, y sus temas son: Condiciones regulatorias para el intercambio de mensajes SMS y MMS, y Regulación para la numeración de códigos cortos para los servicios de SMS y MMS.

## **4.2 Atención al Cliente y Relaciones Externas**

Dentro de las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Cliente y Relaciones Externas se encuentran:

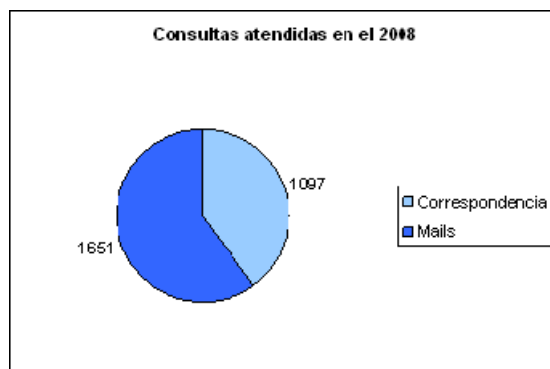
- Prestar asesoría a las entidades estatales sobre aspectos que influyen directamente sobre los mercados de telecomunicaciones y las competencias de la CRT.
- Apoyar al Comité de Expertos Comisionados y a la Dirección Ejecutiva en las relaciones con los clientes de la CRT.



- Administrar la línea de atención al cliente y atender oportunamente y de fondo las peticiones, consultas y solicitudes de información que formulen de manera personal o por cualquier medio escrito, cualquier agente del sector de telecomunicaciones, llevando los registros correspondientes de manera organizada y actualizada así como las mediciones de los indicadores aplicables al proceso.
- Atender las peticiones, quejas y reclamos que le presenten a la Comisión, que sean de competencia del Grupo Interno de Trabajo.
- Efectuar los análisis previos pertinentes, de acuerdo con los planes técnicos básicos de numeración y señalización, y preparar las resoluciones de carácter particular relativas a la adecuada administración de tales recursos para atender la demanda del sector.
- Efectuar los análisis previos pertinentes, de conformidad con los criterios establecidos, y tramitar la homologación de equipos con base en las disposiciones regulatorias.
- Coordinar la publicación de conceptos y temas de interés para el sector, en medio físico o a través de la página Web de la CRT.
- Atender las consultas y solicitudes de información remitidas del Congreso de la República ó con relación a proyectos de Ley en trámite en dicha instancia, sobre aspectos regulatorios de competencia de la CRT.
- Cuando se detecten conductas que podrían constituir una eventual infracción contra el régimen de telecomunicaciones, preparar las comunicaciones para poner en conocimiento de dicha situación a las entidades de vigilancia y control del sector, según su respectiva competencia.
- Solicitar información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan y comercializan los servicios de telecomunicaciones, que sea necesaria para el ejercicio de las funciones de la Comisión.

#### 4.2.1 Procedimiento de Atención al Cliente

A lo largo del año 2008, el proceso de atención al cliente y relaciones externas atendió 2.748 consultas escritas de los clientes de la CRT, cifra ligeramente superior a la obtenida en el año 2007 en el cual se atendieron 2.580 consultas, a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles. Del total de consultas atendidas en el año 2008, 1.097 fueron recibidas vía carta/fax y las 1.651 restantes fueron atendidas a través de correo electrónico.



**Gráfico 4. Consultas atendidas en el año 2008**

Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más representativo de atención al cliente en el año 2008, esto es el de Tiempo Medio de Respuesta –TMR-, fue de 8,85 días calendarios presentando una importante reducción respecto al valor arrojado en el año 2007 (disminuyó en 0.55 días calendarios).

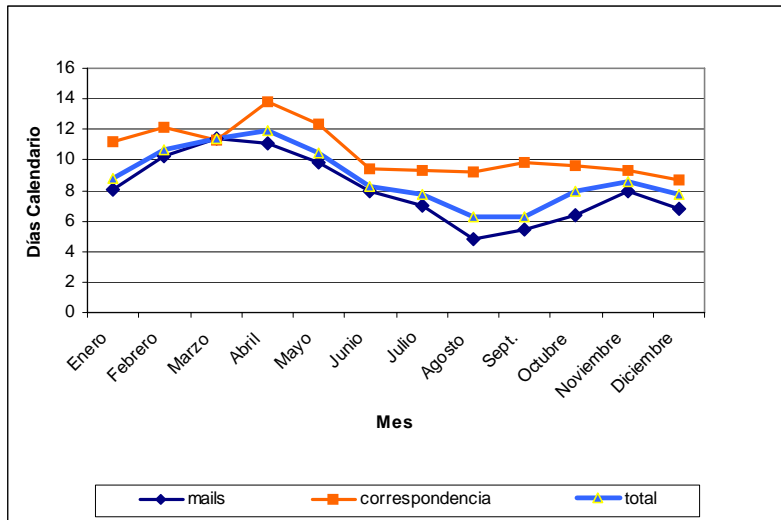
En las tablas siguientes se observa con detalle, el comportamiento del TMR durante los doce meses del año 2008 y se muestran los resultados discriminados según las vías por las que se hayan recibido las consultas: e-mails y correspondencia (cartas/fax):

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

**Tabla 1. Tiempo medio de respuesta 2008**

Mes	Correspondencia	Mails	TOTAL
Enero	76	188	264
Febrero	89	175	264
Marzo	74	131	205
Abril	121	169	290
Mayo	118	169	287
Junio	38	87	125
Julio	114	168	282
Agosto	98	139	237
Septiembre	63	125	188
Octubre	127	103	230
Noviembre	79	112	191
Diciembre	100	85	185
<b>TOTAL</b>	<b>1097</b>	<b>1651</b>	<b>2748</b>

**Tabla 2. Solicitudes atendidas en el 2008**



**Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta durante el 2008**

La gráfica anterior representa el comportamiento mensual del TMR de las consultas recibidas por la CRT. El TMR promedio del año 2008 fue de 8.85 días calendario, cumpliendo satisfactoriamente de esta manera la meta establecida para dicho periodo la cual era de 12 días calendarios.

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, lo cual es indispensable para los cálculos del indicador dado 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, los cuales muestran en días calendarios 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 Asesorías a otras Entidades Estatales

Durante el año 2008 el proceso de Atención al Cliente y Relaciones Externas centró su atención en el monitoreo y seguimiento de los proyectos de Ley que venían del año 2007, por lo que su objetivo consistió en darle continuidad a algunas asesorías, entre ellas, respecto de los proyectos de ley sobre la transferencia de los minutos no consumidos en telefonía fija y tarjetas prepago, el proyecto de ley de Portabilidad Numérica, el proyecto de ley sobre Protección de los Derechos de los Usuarios, la reforma a la Ley 142 de 1994 a través de varios proyectos acumulados, el proyecto de ley de Hábeas Data, el Proyecto de Ley 112 de 2007 relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC- y el proyecto de Ley 017 de 2008 por medio de la cual se modifica la estructura y funcionamiento de las comisiones de regulación de los servicios públicos domiciliarios.

Así mismo, se absolvieron múltiples solicitudes de información por parte de miembros del Congreso de la República sobre aspectos de carácter regulatorios de competencia de la CRT y de otras entidades estatales respecto de puntos contenidos en diversos proyectos de Ley sobre aspectos relativos al marco regulatorio expedido por la Comisión.

#### 4.3 Asesoría Jurídica y Solución de Conflictos

Dentro de las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Asesoría Jurídica y Solución de Conflictos se encuentran:

- Brindar la asesoría jurídica integral desde la perspectiva jurídica y regulatoria a los asuntos que requiera la CRT, salvo en lo relativo al proceso y trámite de contratación y demás asuntos de gestión interna administrativa.
- Velar por la atención oportuna de los requerimientos, demandas y demás trámites judiciales contra los actos administrativos de carácter general y/o particular expedidos por la CRT en ejercicio de sus funciones regulatorias.
- Velar por el cabal seguimiento, verificación y control del estado de los trámites judiciales asociados a las funciones regulatorias, en los cuales la CRT es parte o tiene interés.
- Adelantar el trámite correspondiente para resolver las solicitudes de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, solución de conflictos de interconexión, definición de condiciones de facturación y recaudo que se presenten y que sean competencia de la CRT, y las demás que le sean asignadas por la Ley.

### 4.3.1 Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso

Durante el año 2008 se desarrollaron las siguientes actuaciones:

Tipo de trámite	Partes
Servidumbre Provisional	TV CABLE-UNITEL
Servidumbre Provisional	TV CABLE-TELEPALMIRA
Conflicto de Interconexión (costos de la Ix)	EDATEL- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES
Conflictos de Interconexión (dimensionamiento)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES -ORBITEL
Servidumbre Provisional	TV CABLE-BUGATEL
Servidumbre Provisional	TV CABLE-ESCARSA
Servidumbre Provisional	TV CABLE-ETG
Servidumbre Provisional	TV CABLE-TELECARTAGO
Servidumbre Provisional	TV CABLE-CAUCATEL
Conflictos de Interconexión (Cargo de Acceso)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - EMTEL
Servidumbre Provisional	TV CABLE-COSTATEL
Conflicto pago de sumas	BATELSA-ORBITEL
Imposición de Servidumbre	ETB-TELEBUCARAMANGA
Imposición de Servidumbre	EMTEL - TELMEX
Servidumbre Provisional	TV CABLE-ERT
Conflicto de interconexión (adicionalmente, servidumbre provisional) Responsabilidad de la llamada	AVANTEL-COLOMBIA MÓVIL
Cargos de Acceso	COLOMBIA MÓVIL - AVANTEL
Nodos de Interconexión	COLOMBIA MÓVIL - AVANTEL
Conflicto de Interconexión	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES-EMCALI
Cargos de Acceso (SMS)	COLOMBIA MÓVIL- COMCEL
Cargos de Acceso (Eliminación Banda SKA)	COLOMBIA MÓVIL - TELEFÓNICA

**Tabla 3. Actividades desarrolladas por Asesoría Jurídica y Solución de Conflictos**

### 4.3.2 Actividades desarrolladas relativas a seguimiento a procesos judiciales

#### CONSEJO DE ESTADO

TEMA	DEMANDANTE	DEMANDADO	ACTUACIÓN
Acción de Nulidad contra apartes de la Resolución CRT 489 de 2002	EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	CRT	Se solicita aclaración de la Sentencia proferida el 21 de agosto de 2008
Acción de Nulidad simple contra los Decretos números 4239 de 2004, 2323 de 2005 y 2324 de 2005, expedidos por el Gobierno Nacional (Ministerio de	FERNANDO AUGUSTO GARCÍA MATAMOROS	MINISTERIO DE COMUNICACIONES Y CRT	Contestación de Demanda dentro del término dispuesto para el efecto

Comunicaciones) y contra la <b>Resolución CRT 1237 del 31 de mayo de 2005</b>			
--	--	--	--

**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA**

TEMA	DEMANDANTE	DEMANDADO	ACTUACIÓN
Actuación CAN	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	REPÚBLICA DE COLOMBIA	
Acción de Nulidad y Restablecimiento del derecho contra las <b>Resoluciones CRT 728 y 825 de 2003</b>	EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	CRT	Se radicaron alegatos de conclusión dentro del término dispuesto para el efecto
Acción Popular. Acceso a los servicios Públicos. C	GUSTAVO GUERRA LÓPEZ	COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, TELEFONICA MÓVILES COLOMBIA S.A. y COMCEL S.A.	Contestación de Demanda dentro del término dispuesto para el efecto

**JUZGADOS ADMINISTRATIVOS**

TEMA	DEMANDANTE	DEMANDADO	ACTUACIÓN
Acción Popular. Dispositivos de Medición para TPBC	RAFAEL HUMBERTO JIMÉNEZ MARTÍNEZ	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P	Pronunciamiento como interviniente

**JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO**

TEMA	DEMANDANTE	DEMANDADO	ACTUACIÓN
Acción de Grupo. Instalación de Antenas	DIEGO FERNEY MARÍN, OSCAR WILLIAM MARÍN CUBILLOS Y OTROS	COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.	Asistencia a Diligencia de Conciliación
Acción Popular. Derecho Colectivo. Acceso a los servicios Públicos	LUIS ALBERTO CARDOZO, VICTOR RAMON VARGAS Y OTROS	DIRECTOR ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE ALTA Y MEDIANA SEGURIDAD DE GIRÓN, INNOVATEL	Contestación de Demanda dentro del término dispuesto para el efecto

Tabla 4. Seguimiento a procesos judiciales

### 4.3.3 Indicadores del Proceso

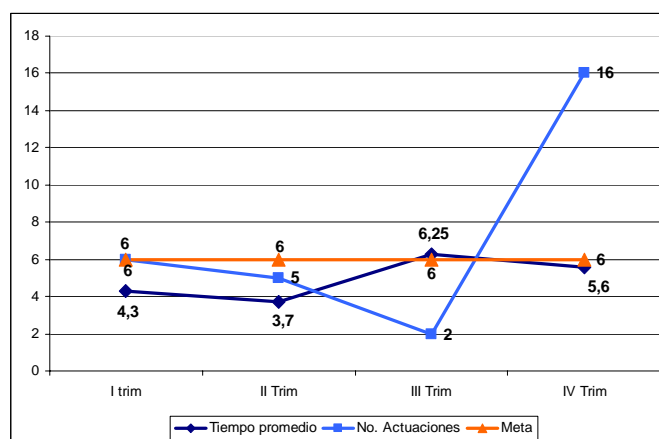
#### Medición tiempo de Solución de Conflicto en primera instancia

Durante el año 2008 se llevaron a cabo cuatro mediciones de este indicador, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Numero de conflictos del año	Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia
29	4,96

**Tabla 5. Solución de conflictos en primera instancia**

En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el año 2008, demoraron 4,96 meses en promedio.



**Gráfico 6. Solución de conflictos en primera instancia**

#### Eficacia del proceso

Para la medición de la eficacia, entendida ésta como el cumplimiento de la planeación de las actividades asociadas a cada proyecto, se midió el indicador establecido por el proceso, en el cual se revisó la planeación realizada en el cronograma del documento azul a corte 31 de diciembre de 2008, frente a la solicitud de tiempos tramitada a través de la herramienta diseñada por la Coordinación Ejecutiva para tales efectos, obteniendo los siguientes resultados:

Horas planeadas	Horas solicitadas	Horas asignadas	Cumplimiento
3055	2583	2326	85%

**Tabla 6. Eficacia del proceso**

## 4.4 Centro de Conocimiento del Negocio

Dentro de las funciones del Grupo Interno de Trabajo Centro de Conocimiento del Negocio se encuentran:

- Presentar al Comité de Expertos Comisionados propuestas para incorporar los desarrollos tecnológicos al sector de acuerdo con las características del país, para que la regulación sea proactiva, dinámica, promueva la competencia y la inversión en el sector.
- Obtener, integrar y aplicar conocimientos tecnológicos que alimenten los demás procesos de la CRT y fomentar la investigación al interior de la entidad.
- Investigar, analizar, entender y explicar la estructura de los diferentes mercados ó servicios negocios del sector de telecomunicaciones, a nivel nacional e internacional.
- Apoyar al Comité de Expertos Comisionados en la definición de propuestas sobre políticas y estrategias internacionales.
- Realizar seguimiento a las investigaciones nacionales e internacionales de interés para el sector.

### 4.4.1 Estudios y proyectos en desarrollo

#### **Portabilidad numérica**

El objetivo general del proyecto se centra en determinar el esquema apropiado para la implementación de la Portabilidad Numérica mediante el análisis de experiencias internacionales, el nivel de aceptación por parte de los usuarios, las condiciones de las redes nacionales, los aspectos técnicos de la implementación, los costos asociados a la misma y el beneficio esperado, determinando las condiciones regulatorias que permitan su implementación en el país.

En desarrollo de las actividades se adelantó la contratación de un estudio de mercado para identificar la intencionalidad de uso de la funcionalidad de Portabilidad Numérica por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la cual finalizó en el mes de septiembre. Los resultados de dicho estudio, servirán de base para establecer las preferencias de los usuarios en relación con esta funcionalidad, lo cual se constituye en un elemento indispensable para la determinación de condiciones regulatorias sobre el particular.

Como complemento de lo anterior, se desarrolló una investigación y análisis del marco jurídico nacional relevante para la implementación de la Portabilidad numérica en Colombia, una investigación sobre las recomendaciones técnicas internacionales aplicables, las prácticas



internacionales sobre la materia y la caracterización preliminar del estado actual de las redes de telefonía fija y móvil en el país para la implementación esta funcionalidad.

La caracterización de las redes se efectuó tomando como referencia las recomendaciones técnicas internacionales, la disponibilidad de las soluciones tecnológicas en el mercado, y entrevistas efectuadas a operadores de redes de telefonía representativos del mercado nacional para Portabilidad Numérica. Adicionalmente, la CRT sostuvo reuniones con diferentes proveedores de tecnología con el objeto de presentar las soluciones tecnológicas disponibles en el mercado para Portabilidad Numérica y sus experiencias sobre el tema.

De manera complementaria, se elaboraron los Términos de Referencia para la contratación de una consultoría cuyo alcance se centrará en definir criterios de evaluación para establecer modelos alternativos de implementación de la Portabilidad Numérica, formular recomendaciones técnicas, económicas y regulatorias, y determinar la relación costo-beneficio asociada a su implementación en Colombia, la cual se ejecutará durante el año 2009.

Finalmente, a finales del mes de diciembre de 2008 se elaboró y publicó el documento *“Cronograma para la implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia”* dando cabal cumplimiento al Artículo 1º la Ley 1245 de 2008, mediante la cual se establece la obligación de implementar la Portabilidad Numérica y se dictan otras disposiciones, que determina que la CRT establecerá, en los seis (6) meses siguientes a su promulgación, un cronograma público para la implementación de lo dispuesto en la citada norma. Dicho documento expone el plan de trabajo previsto por la CRT para la implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia, incluyendo el avance que sobre el tema se ha realizado a diciembre de 2008, así como las tareas propuestas para llevar a cabo durante el año 2009.

### **Establecimiento de criterios técnicos para la definición de nodos de interconexión**

El surgimiento de las redes con sistemas de comunicación multimedios basados en paquetes, además de propiciar la prestación de servicios convergentes, ha llevado a la necesidad de definir nuevos esquemas de Interconexión, desde el punto de vista técnico. Por ello, es necesario establecer nuevos modelos de interconexión bajo modelos mixtos que permitan el paso a una convergencia de redes.

En el desarrollo del proyecto se realizó el estudio de los temas orientados hacia la determinación de los criterios buscados sobre los nodos de interconexión, considerando un ambiente de convergencia. Adicionalmente, fueron analizados de manera preliminar elementos

claves asociados a la topología de los citados nodos, entre otros, la calidad del servicio, sincronización, seguridad y señalización.

Por otra parte se analizó la información correspondiente a los nodos de las principales ciudades del país, obteniéndose información tal como el número de nodos por operador, porcentaje de nodos por ciudad, número de líneas por operador y porcentaje de líneas por ciudad. A su vez, se analizó desde el punto de vista técnico de los nodos, discriminándolos por tipo de señalización utilizada, el servicio que permite interconectar.

A partir de los elementos estudiados, se elaboraron recomendaciones sobre las características a ser tenidas en cuenta para el uso y la implementación de nodos de interconexión en redes tradicionales y de nueva generación, y se determinó la necesidad de profundizar en el planteamiento de criterios de eficiencia para nodos tradicionales e incluir un análisis de los nodos de interconexión de los operadores móviles, evidenciando el tipo de nodos si son centrales tradicionales o arquitectura NGN. A partir de estos elementos estudiados, se elaboraran recomendaciones sobre las características para el uso, implementación y distribución de nodos de interconexión en redes tradicionales y de nueva generación.

### **Aspectos regulatorios de Telecomunicaciones Sociales**

Durante el segundo semestre del año 2008, se adelantaron labores en forma conjunta con la consultoría específicamente contratada para el proyecto, la cual incluyó dentro de sus objetivos el análisis de las diferentes condiciones regulatorias asociadas a la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el marco del Programa Compartel, en particular los aspectos de interconexión y tarifas, así como también de las circunstancias de uso de los servicios que se prestan en desarrollo del Programa Compartel por parte de los usuarios respectivos, en particular con relación a la realidad de los mercados de telecomunicaciones. Con base en los análisis desarrollados, se buscó determinar la necesidad de adelantar acciones regulatorias de la CRT, conforme a sus facultades, en materia de telecomunicaciones sociales ó identificar elementos de base para la formulación de recomendaciones a la política de telecomunicaciones sociales del Ministerio de Comunicaciones.

En desarrollo de los objetivos planteados, en el período antes citado se llevaron a cabo reuniones con el equipo directivo del programa Compartel del Ministerio de Comunicaciones, así como con operadores de los proyectos de telecomunicaciones sociales, y se solicitó a éstos información de historial tarifario de los servicios de telefonía y acceso a Internet. Adicionalmente, respecto del servicio de telefonía, con el objeto de analizar los aspectos

económicos relativos a la interconexión, se realizó una consulta orientada a la obtención de información tarifaria durante el periodo 2005-2008 para las llamadas originadas en los puntos Compartel discriminada según destino de la comunicación, así como la relativa a tarifas para las llamadas originadas en redes fijas y móviles que son enrutadas por operadores a los puntos Compartel.

A partir de la información obtenida en el proceso descrito, y complementando la misma con datos adicionales requeridos para efectuar los respectivos análisis, se presentó por parte de la consultoría a finales del mes de enero de 2009 el informe final de resultados, el cual incluyó algunas recomendaciones sobre el particular, las cuales en todo caso vienen siendo objeto de análisis de información adicional por parte de la CRT, para efectos de determinar las acciones ó recomendaciones a que haya lugar.

### **Desagregación contable**

Durante el segundo semestre del año 2008, se formuló el proyecto de desagregación contable, cuyo objetivo se centra en investigar si bajo un ambiente de convergencia tecnológica, la aplicación de la herramienta de desagregación contable es viable y, en caso de serlo, determinar de manera general la idoneidad de la misma para promover la competencia en el mercado de telecomunicaciones en Colombia atendiendo la realidad del mercado y los requerimientos sectoriales.

Para tal efecto, se desarrolló una amplia recopilación de bibliografía teórica así como de antecedentes a nivel internacional sobre prácticas regulatorias relacionadas con esquemas asociados al tema. Sobre el particular, se observó de manera preliminar que esta práctica ha sido utilizada desde los años 90's en países como el Reino Unido, Australia y Francia.

Teniendo en cuenta que el objeto del estudio involucra el análisis de la posible aplicación de esta figura en redes de nueva generación, se dará continuidad al mismo durante el año 2009, en el cual se adelantarán tareas relativas a la revisión integral de experiencias internacionales en la materia, estudio de la factibilidad técnica de desagregación de ingresos y costos en la redes de nueva generación y revisión de las condiciones jurídicas requeridas en Colombia para tal efecto.

## Agenda Regulatoria 2008

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, en el mes de octubre de 2008 fue elaborada una propuesta de Agenda Regulatoria 2009 con 14 proyectos, la cual fue presentada a la Sesión de Comisión en el mismo mes y publicada para discusión con el sector.

A partir de los comentarios recibidos de diferentes instancias, se realizaron los respectivos ajustes a la propuesta y se elaboró el documento de respuestas, los cuales fueron puestos en conocimiento y aprobados por la Sesión de Comisión en el mes de diciembre de 2008. El documento definitivo de la agenda regulatoria de la CRT para el año 2009 fue publicado en la página Web de la entidad el 22 de diciembre de 2008 con base en lo previsto en el citado Decreto.

### 4.4.2 Participación Internacional

#### Participación en eventos internacionales

- La asesora económica Paola Bonilla, asistió al evento denominado "Seminario sobre costos y tarifas y reunión del grupo de tarificación para América Latina y el Caribe (Grupo TAL)", que tuvo lugar en Trinidad y Tobago. El seminario se llevó a cabo entre el 18 al 22 de enero de 2008.
- La coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Regulación, Catalina Díaz-Granados, asistió a la reunión del Comité Consultivo Permanente I de la CITEL (CCP. I), que se realizó en Washington D.C., entre el 10 al 15 de marzo de 2008.
- El Doctor Cristhian Lizcano, Director Ejecutivo de la entidad, asistió a la XI Cumbre de Reguladores y Operadores, Foro Latinoamericano de Inclusión Digital, organizado por Regulatel en Sao Paulo (Brasil) y llevado a cabo del 6 al 9 de julio de 2008.
- El Doctor Cristhian Lizcano, Director Ejecutivo de la entidad, asistió a la reunión técnica "Armonización de la política regulatoria general para la consolidación de los servicios de telecomunicaciones en la región", en el marco del Plan Puebla-Panamá, realizada en ciudad de Guatemala (Guatemala).
- Nicolás Silva, Coordinador del Grupo Interno de Trabajo del Centro de Conocimiento del Negocio, asistió a la XIII reunión del Comité Consultivo Permanente de la CITEL, realizada en la ciudad de Puerto Iguazú en Argentina entre los días 5 y 8 de agosto de 2008.

#### 4.4.3 Actividades Continuas del Proceso Centro de Conocimiento del Negocio

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

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

En el primer trimestre del año 2008 se desarrolló el X Informe Sectorial el cual contiene los datos y aspectos relevantes del sector de telecomunicaciones en el año 2007. El documento fue publicado para conocimiento del sector el día 6 de mayo de 2008 y se destacó que durante el 2007, el sector de telecomunicaciones continuó registrando una dinámica de crecimiento sostenida, alcanzando ingresos por \$19,9 billones, cifra mayor 13% con respecto a la reportada en el año 2006. El informe se encuentra actualmente disponible en la página web de la Comisión en la parte de información del sector.

En el tercer trimestre del año 2008 se envió la primera propuesta al Comité de Expertos Comisionados del XI Informe Sectorial, el cual abarcó los datos y aspectos relevantes del sector de telecomunicaciones durante el primer semestre del año 2008. De esta manera, el documento fue publicado para conocimiento del sector el día 30 de septiembre de 2008, destacando que durante el primer semestre de 2008, el sector de telecomunicaciones alcanzó ingresos por \$10,8 billones. El informe se encuentra actualmente disponible en la página web de la CRT.

Finalmente, la CRT se encuentra adelantando el proceso de recopilación y análisis de la información y de las cifras del sector de telecomunicaciones al finalizar el año 2008, a efectos de la estructuración y publicación del XII Informe Sectorial en el segundo trimestre del año 2009.

###### **Informe de Conectividad**

Durante el año 2008, la CRT dio continuidad a las tareas de seguimiento a la evolución del mercado de acceso a Internet en el país, en la medida que el mismo constituye un factor indispensable para el acceso de los colombianos a la sociedad de la información. De manera particular, en el citado periodo se elaboraron y publicaron los siguientes informes de conectividad:

- El Informe de Internet a diciembre de 2007 fue publicado el 17 de marzo de 2008. En este informe se incluyeron por primera vez datos desagregados por operador, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRT 1776 de 2007.
- El Informe de Internet a marzo de 2008 fue publicado el 13 de mayo de 2008. Se destaca en el mismo que por primera vez se presentaron cifras correspondientes a

banda ancha en Colombia, conforme con los criterios regulatorios definidos por la CRT en la Resolución 1740 de 2007.

- El Informe de Conectividad a Junio de 2008 fue aprobado por el Comité de Expertos Comisionados y publicado el 20 de agosto de 2008. Se destaca en el mismo que por primera vez se presentaron cifras comparativas de banda ancha, internet móvil y envío de mensajes SMS y MMS en Colombia, entre marzo y junio de 2008.
- El Informe de Conectividad a Septiembre de 2008 fue publicado el 14 de noviembre de 2008. Se destaca en el mismo el análisis realizado por la CRT en materia de cobertura por regiones y tecnologías.

De manera general, estos informes evidenciaron una tendencia constante al crecimiento en el número de conexiones para acceso a Internet en el país, lo cual es acorde con las tendencias mundiales y las expectativas y elementos planteados en los estudios que han sido adelantados por la CRT al respecto desde el año 2004. En la misma línea, se aprecia también una adopción cada vez mayor de conexiones de banda ancha, que se entiende a su vez como una consecuencia directa de las características mínimas estipuladas para este tipo de conexiones en la regulación expedida el año inmediatamente anterior. Las cifras de crecimiento obtenidas durante el año se presentan a continuación a manera de referencia:

	Dic-07	Sep-08	CRECIMIENTO
<b>DEDICADOS</b>	1.207.090	1.777.881	47,29%
<b>CONMUTADOS</b>	174.383	191.142	9,61%
<b>TOTAL</b>	1.381.473	1.969.023	42,53%

	Mar-08	Sep-08	CRECIMIENTO
<b>BANDA ANCHA</b>	789.735	1.169.848	48,13%

Debe resaltarse que los resultados obtenidos ubicaron a Colombia durante los dos primeros trimestres del año 2008 dentro de los 10 países de mayor crecimiento de conexiones dedicadas a Internet. Así mismo, es de mencionarse que desde el año 2008, los usuarios de Internet del país cuentan con la posibilidad de medir la velocidad de sus conexiones, según los términos establecidos dentro del régimen de protección al usuario establecido por la CRT.

Los resultados significativos obtenidos al respecto durante el año 2008 son consecuencia no sólo de la ampliación de las ofertas comerciales de los operadores en materia de acceso a Internet y de la creciente demanda de los usuarios de estos servicios por mayores velocidades de acceso a Internet, sino de los efectos que se han obtenido con ocasión de los programas de

conectividad que ha venido liderando el Gobierno Nacional y de las medidas regulatorias establecidas por la CRT a efectos de la promoción de la banda ancha en Colombia.

### NSU de los servicios de telecomunicaciones

En el transcurso del cuarto trimestre de 2008, se realizó la medición del NSU de los servicios de Larga Distancia, TMC, PCS, Trunking y acceso a Internet para el año 2008. Para lo anterior, la Comisión convocó a los operadores de los diferentes servicios, contando con la participación de 28 operadores, el trabajo de campo se realizó entre el 1 y el 20 de diciembre y el informe final se entregó el 30 de diciembre de 2008.

A finales del mes de febrero del año 2009 se realizarán las presentaciones de dicho informe a los operadores de telecomunicaciones que participaron en el estudio y se publicarán los resultados en la página Web de la CRT para conocimiento de los interesados.

#### 4.4.4 Indicadores

##### Participación Internacional

###### *Eficacia*

La medición de la gestión internacional se realiza a través de la respuesta oportuna a consultas, así como de la eficacia de la asistencia a eventos. En particular, este último indicador tampoco pudo ser medido en el cuarto período, por cuanto no se dio asistencia a eventos.

El resultado del indicador de Respuesta Oportuna para el 2008 se presenta en la siguiente gráfica:

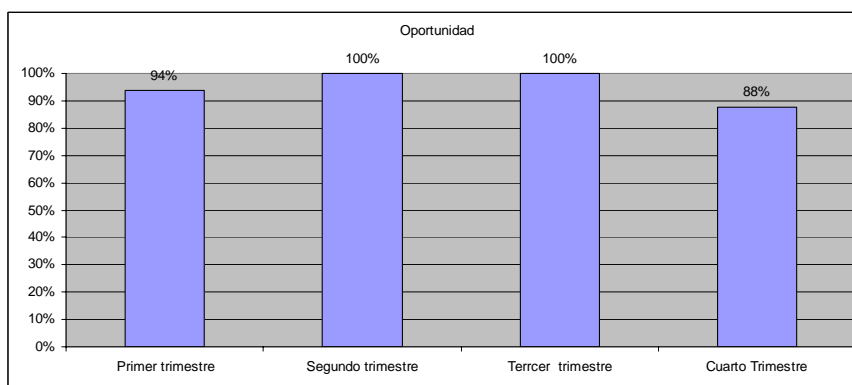
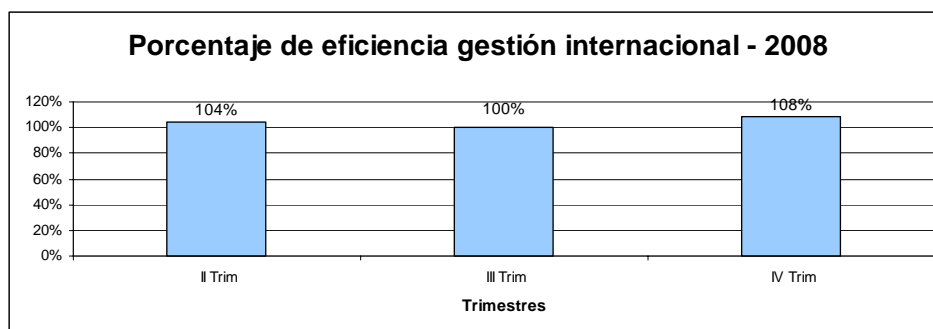


Gráfico 7. Porcentaje de eficacia eventos internacionales

###### *Eficiencia*

En lo referente a eficiencia, la misma se mide comparando las horas asignadas para la respuesta a cada consulta y las asignadas para investigación internacional con aquellas que han sido ejecutadas en cada una de dichas tareas. La medición asociada a este indicador muestra un resultado para el año 2008 del 104%.



**Gráfico 8. Porcentaje de eficiencia eventos internacionales**

### **Efectividad**

La efectividad del proceso de gestión de asuntos internacionales se mide a través de la percepción de elementos de *oportunidad*, *suficiencia*, *claridad* y *utilidad* por parte de los solicitantes de las consultas, en una escala de 1 a 5. Los resultados obtenidos para cada uno de los criterios citados fueron los siguientes:

Trimestre	Oportunidad	Claridad	Suficiencia	Utilidad
II	5,0	4,7	4,3	5,0
III	4,8	4,5	4,4	5,0
IV	4,4	4,4	4,5	4,8

**Tabla 7. Efectividad eventos internacionales**

### **Informes sectoriales<sup>1</sup>**

#### **Eficacia**

La medición de la eficacia de los informes sectoriales se mide a través de la oportunidad de su publicación. La siguiente gráfica explica el comportamiento de dicho indicador para el 2008.

<sup>1</sup> La Medición de los indicadores de informes sectoriales, aplica a los diferentes informes que expide la CRT, como son Informe sectorial de Telecomunicaciones, Informe de Nivel de Satisfacción de los Usuarios e Informe de Conectividad en Colombia.



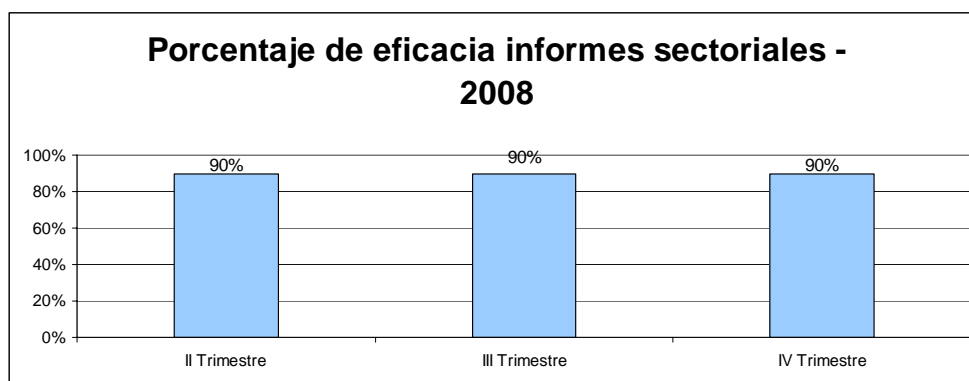


Gráfico 9. Porcentaje de eficacia informes sectoriales

**Eficiencia**

En lo referente a eficiencia, la misma se mide comparando las horas asignadas para la elaboración de los informes sectoriales con aquellas que han sido ejecutadas en este proceso. Los resultados para el 2008 se muestran en la siguiente tabla:

INFORME	HORAS PROGRAMADAS	HORAS EJECUTADAS	% EJECUCIÓN
Informe de Conectividad – septiembre 2008	72	112	156%
Informe de Conectividad – junio 2008	139	114	82%
XI Informe Sectorial	451	514	114%
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>740</b>	<b>112%</b>

Tabla 8. Eficiencia informes sectoriales

**Efectividad**

La efectividad de los informes sectoriales se mide a través de la percepción de elementos de *oportunidad, claridad y suficiencia* por parte de los destinatarios del informe, en una escala de 1 a 5.

Trimestre	Oportunidad	Claridad	Suficiencia
II	5	5	3,3
III	4,3	4,5	4,4
IV	4,2	4,5	4

Tabla 9. Efectividad informes sectoriales

## 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 Comisionados 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 la administración eficiente y dinámica de los recursos financieros, administrativos, y físicos para el funcionamiento adecuado de los demás grupos de trabajo, así como el desarrollo integral de las personas que laboran en la CRT.

El Centro de Sistemas de Gestión logra lo anterior mediante la generación de procedimientos y la estructuración de programas que permitan la integración operativa de los recursos, con la satisfacción de las necesidades, desarrollando, motivando y reteniendo personal cualificado y capaz de contribuir a la vivencia diaria de los principios y valores de la CRT, logrando que el cuerpo directivo tenga unas herramientas que le permitan adoptar decisiones debidamente soportadas.

#### 5.1.1 Contratación

Durante el período 2008, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Sujeción a la normatividad vigente, considerando las reformas introducidas, 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 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.
- Actualización permanente de la normatividad vigente.

- Identificación de las características específicas de cada uno de los procesos contractuales, para establecer los pasos requeridos para el cumplimiento de particulares exigencias legales.
- Alto nivel de conocimientos técnicos de los miembros que componen el comité evaluador dentro de los procesos públicos de selección.
- Convocatoria y participación efectiva de las veedurías ciudadanas. Se evidenció la efectividad de la acción de mejora relacionada con la convocatoria de veedurías ciudadanas dentro del Concurso de Méritos relativo a la contratación del NSU-CRT, toda vez que hicieron presencia en la audiencia de cierre del proceso.

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

Durante el año 2008 se llevaron a cabo 179 contrataciones de las cuales:

- Ochenta y cuatro (84) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de servicios, fundamentadas en el artículo 46 del Decreto 2474 de 2008.
- Cincuenta (50) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de bienes, fundamentadas en el artículo 46 del Decreto 2474 de 2008.
- Veintiocho (28) contrataciones fueron realizadas con fundamento en el artículo 82 del Decreto 2474 de 2008, relativas a la contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión teniendo en cuenta que se hace necesario contar con profesionales especializados que hayan demostrado la idoneidad requerida para el apoyo de la gestión interna o el desarrollo de trabajos especiales en el marco de las facultades de la CRT.
- Tres (3) contrataciones fueron realizadas con fundamento en el artículo 81 del Decreto 2474 de 2008, relativo a la contratación directa cuando no existe pluralidad de oferentes.
- Cinco (5) proceso de contratación realizadas con fundamento del artículo 54 del Decreto 2474 de 2008 de que trata la modalidad de selección pública por Concurso de Méritos para contratar consultorías.
- Cuatro (4) procesos de contratación realizadas con fundamento del artículo 44 del Decreto 2474 de 2008 relacionado con la modalidad de selección pública de Selección Abreviada de Menor Cuantía.
- Dos (2) contrataciones fueron realizadas mediante la suscripción de convenios de cooperación y de asociación que se describen a continuación:
  - Un (1) Convenio Marco de Cooperación con el Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones cuyo objeto consistió en aunar esfuerzos dedicados a la

investigación, estudio y profundización de la estructuración de medidas de promoción de la competencia en los mercados de telecomunicaciones, que dio como resultado el anexo No. 1, mediante el cual se contrató los servicios de expertos internacionales, esto es a la empresa LECG, LLC, para que desarrolle una nueva estrategia regulatoria y así obtener los remedios regulatorios para cada mercado, con sus pros y contras, y de sus alternativas potenciales a la luz de la teoría económica.

- La entidad suscribió con el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario un Convenio Marco de Asociación para concertar y articular esfuerzos institucionales y obtener el acompañamiento en el desarrollo de los análisis económicos y/o de modelos económicos y econométricos relacionados con diversos proyectos regulatorios.

- Una (1) contratación fue realizada mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios con el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario cuyo objeto consistió en la participación de cuatro (4) funcionarios de la entidad en programas académicos en materia de derecho y regulación de telecomunicaciones.

Así mismo, se efectuaron diez (10) otrosí a los contratos en ejecución, de los cuales:

- Siete (7) correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de servicios.
- Uno (1) correspondió a contratos de mínima cuantía para adquisición de bienes.
- Dos (2) fueron realizados a contratos de consultoría.

De otra parte, el cuadro de control de contratos vigentes se mantuvo actualizado, informando sobre su estado a los interesados en el desarrollo de los contratos por medio de correos electrónicos, a través del cual se contó con la información oportuna y completa sobre el desarrollo de los mismos, al tiempo que sirvió de base para la adopción de los correctivos pertinentes.

Adicionalmente, se brindó capacitación a los supervisores de los contratos o las personas que eventualmente pueden ser candidatos a supervisores para reforzar los conocimientos en las obligaciones y deberes que se asume, como también respecto de las reformas introducidas al estatuto de contratación conforme el marco normativo que fue expedido en los años 2007 y 2008 al respecto.

### **Mediciones**

El proceso de contratación adelantado durante la vigencia del año 2008, fue monitoreado de manera permanente a través de los indicadores definidos: Eficacia y Eficiencia, habiéndose registrado un indicador de eficacia del 100% durante todo el año reportado.

En relación con el indicador de eficiencia, no se cumplió con el indicador dentro de los parámetros establecidos durante los tres (3) primeros trimestres del año, especialmente en las modalidades de contratación directa y de mínima cuantía, en razón a la demora en la firma de los contratos por parte de algunos contratistas o la demora en aportar los documentos legales exigidos para la contratación, lo que llevó a que los tiempos establecidos para cada modalidad de contratación no cumpla con los indicadores propuestos.

### 5.1.2 Tesorería

Antes de señalar el manejo de la Tesorería, conviene contextualizar el estado de la economía nacional, por lo que a continuación se presentan de manera sucinta algunos indicadores del año 2008

#### PIB

Según datos del PIB, hasta el tercer trimestre de 2008, la economía colombiana muestra desaceleración, medida por la tendencia que registra éste indicador en las mediciones de los primeros tres trimestres del año, pasa de 4,5%, 3,79% a 3,12%, por lo que se prevé que la meta del 5% no será alcanzada, entre otros por contracción de la demanda a nivel interno como externo.

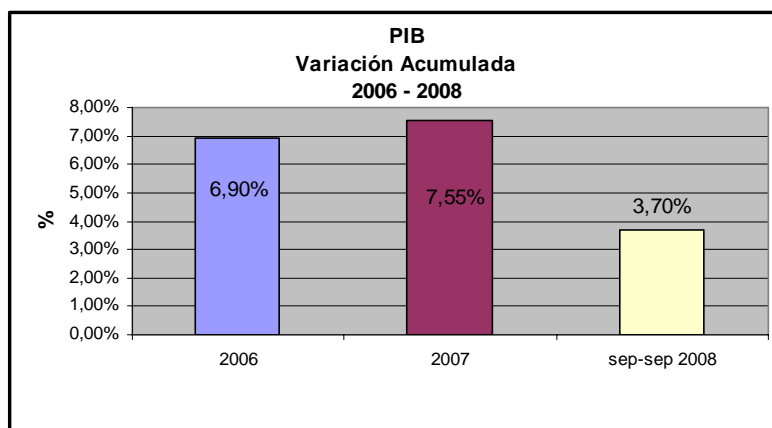


Gráfico 10. Producto Interno Bruto (PIB)

#### Comportamiento de los precios

*El índice de precios desbordó la meta*

La variación anual de los precios al consumidor desbordó el rango que estableció la Junta Directiva del Banco de la República Durante para el año 2008 (3,5% - 4,5%), situándose en 7,67%. El desfase es atribuido a diversos choques de oferta que afectaron la economía, tales

como agudas alteraciones climáticas y del régimen de lluvias, junto con el fuerte aumento de los precios internacionales del petróleo y de otras materias primas de origen agrícola.

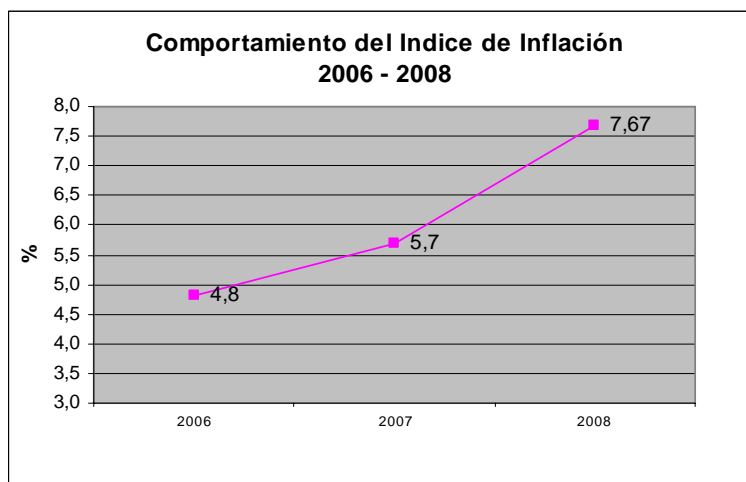


Gráfico 11. Indicadores de Precios

## Tasas de Interés

*Tasas de mercado responde a presiones inflacionarias*

Durante el año 2008, las presiones inflacionarias, obligaron el manejo de la política monetaria, mediante aumento constante de las tasas de interés de intervención del Banco de la República, incidiendo en el comportamiento de las demás tasas del mercado. Es así como la tasa de captación DTF promedio año pasó de 8% en 2007 a 9.7% en 2008, llegando en diciembre al 9,96%; la tasa de colocación ó tasa activa, en promedio pasó de 14.32% en 2007 a 16.36% en el 2008.

La tasa de los TES a 3 años año de vencimiento llegó a niveles promedio de 10.69% a diciembre de 2008, en el 2007 la tasa era de 9.55%.

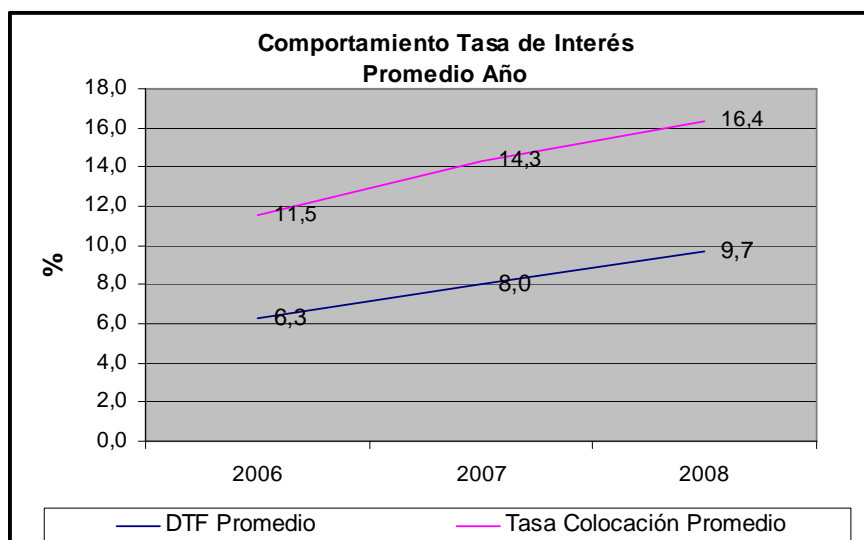


Gráfico 12. Comportamiento Tasas de Interés en 2008

### Recursos Disponibles de la CRT

Entidad	No. Cuenta	Saldo
Banco GNB Sudameris	00778148-7	\$5.050.484
BBVA Ingresos	00130025360200 5715480	\$56.432.309
BBVA Gastos Personales	00130025310200 571555	\$47.512.201
BBVA Gastos Generales	00130025380200 571563	\$98.701.898
<b>Total Efectivo</b>		<b>\$ 207.696.892</b>

Tabla 10. Cuentas de ahorro y corriente – Saldos a 31 Diciembre 2008

Emisor	F. Emisión	F. Vencimiento	V. Nominal	Valor Presente
TES tasa fija	2005-04-11	2008-04-11	\$2.735.000.000	\$2.994.453.197
<b>Total Portafolio</b>				<b>\$ 2.994.453.197</b>

Tabla 11. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2008

### 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 directamente ante la Dirección del Tesoro Nacional. La política financiera implementada está basada principalmente en una adecuada estructura de plazos de su portafolio de inversiones, de acuerdo con sus necesidades del flujo de caja 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 de la entidad, en el cual se toman todas las decisiones concernientes a la compra y venta de títulos valores y, en general, con todas las disposiciones concernientes al portafolio, velando por la generación de rendimientos financieros con un nivel de riesgo controlado.

### 5.1.3 Contribuciones año 2008

#### **Definición de Contribución**

El artículo 85 de la Ley 142 de 1.994, establece que con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación que preste cada comisión, las entidades sometidas a su regulación, estarán sujetas a pagar una contribución, hasta de máximo el 1%, calculada 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.

Las proyecciones y las diferentes opciones de porcentajes de contribución fueron presentados al Comité de Expertos Comisionados y luego a Sesión de Comisión, decidiéndose fijar en el 0,76% la tasa de contribución que debían pagar las entidades sometidas a regulación, para lo cual fue expedida la Resolución CRT 1758 del 21 de noviembre de 2007.

#### **Recaudo Contribución**

Los ingresos provenientes por contribución ascendieron en el año 2008 a la suma de \$ 6.905 millones frente a \$6.134 millones del año anterior, lo que representó un aumento de 12.56%, y en este último año se recuperó cartera de ejercicios anteriores por valor de \$11 millones.

De la contribución causada para el año 2008, quedó pendiente el recaudo la suma de \$61 millones, que se encuentran en proceso de cobro jurídico.

### 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 el año 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 y permanente control por parte de las respectivas autoridades.

La entidad tiene aprobados en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, del DNP desde el año 2000, dos proyectos de Inversión: uno para financiar el Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones –SIUST- y, otro, para atender los temas de la regulación para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones y de apoyo a las actividades de la CRT.

La entidad contó para el año 2008 con un presupuesto total de gastos inicial por la suma de \$8.894,1 millones, el cual sufrió en el curso del año un recorte de \$ 45.1 millones por medidas de control en el gasto por parte del Gobierno Nacional.

El presupuesto del año 2008 se distribuyó como se aprecia en la siguiente tabla:

CONCEPTO	APROPIACIÓN Millones de \$	PARTICIPACIÓN %
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>6.659,0</b>	<b>75,3</b>
Gastos de Personal	3.650,0	
Gastos Generales	752,7	
Transferencias	2.256,3	
<b>INVERSIÓN</b>	<b>2.190,0</b>	<b>24,7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.849,0</b>	<b>100,0</b>

Tabla 12. Presupuesto de Gastos 2008

### Presupuesto de Ingresos

Los ingresos totales que obtuvo la CRT en el año 2008 ascendieron a la suma de \$ 7.444,9 millones, frente a \$ 6.693 millones del ejercicio anterior, lo que significó un aumento del 11%, por el mayores rendimiento obtenido en el manejo de portafolio, el cual fue mayor el 14% y el buen comportamiento del recaudo de la contribución.

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

CONCEPTO	APROPIACIÓN Millones de \$	RECAUDO	PARTICIPACIÓN %
<b>TOTAL</b>	<b>6.607,0</b>	<b>7.444,0</b>	<b>100%</b>
Contribuciones Vigencia		6.905,7	92,7
Contribuciones Cartera		11,1	0,1
Rendimientos Financieros e Int. de mora		526,7	7,2

Venta de Publicaciones

0.5

Nota: Se excluye de la apropiación el valor de las transferencias al Fondo Empresarial \$ 2.242 millones que ya estaban en caja como excedentes de contribución de la vigencia 2007.

**Tabla 13. Recaudos efectivos (Millones de \$)**

### Presupuesto de Gastos

#### Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2008 fue de 97%, el gasto total ascendió a \$ 8.582.8 millones frente a una apropiación \$ 8.849.0 Millones. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$ 6.426.4 millones, registrando una ejecución de 96,5% y un saldo de apropiación de \$232.5 millones, especialmente en servicios asociados a nómina por \$183.1 millones, en razón a que existieron algunas vacantes en ciertos periodos del año mientras se buscaba el personal idóneo para tal efecto y otros porque los cargos se encuentran en proceso de concurso público conforme los lineamientos que se le ha dado a la CRT.

En reservas por concepto de gastos de funcionamiento quedaron \$ 14.7 millones de pesos y en cuentas por pagar \$19.7 Millones.

El presupuesto de transferencias se cumplió en el 100,0%, girándose \$ 2.242 millones al Fondo Empresarial, por concepto de excedentes de contribución y \$ 14.2 Millones la Contraloría General de la República.

CONCEPTO	PRESUPUESTO	EJECUCION	%Ejecución
	2008	2008	
<b>A. FUNCIONAMIENTO</b>	6.659	6.426	97%
<b>1. GASTOS DE PERSONAL</b>	3.650	3.467	95%
Serv. Personales Asoc, Nomina	3.448	3.271	95%
Ser.Personales Indirectos	202	196	97%
<b>2. GASTOS GENERALES</b>	753	703	93%
Adquisición de Bienes y Servicios	743	695	94%
Impuestos Tasas y Multas	10	8	80%
<b>3. TRANSFERENCIAS</b>	2.256	2.256	100%
<b>C. INVERSION</b>	2.190	2.156	98%
1. Adecuación y Remodelación Oficinas			
2. Implantación del Sistema Información	510	507	99%
3. Asesoría e Investigación, Consultoría	1.680	1.649	98%
4. Vigencia expirada			
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>8.849</b>	<b>8.582</b>	<b>97%</b>

Nota: a partir de 2006 incluyeron transferencias para el Fondo Empresarial de la SSPD \$ 1.237MM 2006, \$ 1059,8MM en el año 2007 y \$ 2.242 MM en 2008

**Tabla 14. Ejecución presupuestal de gastos al 31 de diciembre de 2008**

## **Inversión**

En cuanto al presupuesto de inversión, éste se ejecutó en un 98.5%, alcanzando la cifra de \$2.156.4 millones, considerada muy satisfactoria.

Desde el año 2000, se vienen ejecutando dos proyectos de Inversión: uno destinado a financiar el Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones, en el cual se invirtieron durante el año 2008 \$507 millones, correspondientes al 99.5% de lo previsto y, otro, correspondiente al tema de regulación para la convergencia de los servicios, en el cual se invirtieron \$ 1.649.1 millones, equivalentes al 98,2% del presupuesto.

En reservas presupuestales por concepto del proyecto de inversión quedaron \$ 78.9 millones y cuentas por pagar por \$ 157 millones.

Reiterando lo manifestado, el gasto total de la entidad ascendió en el 2008 a \$8.582 millones, que representó una ejecución de 97%.

### **5.1.5 Recursos Humanos**

Las fortalezas detectadas del proceso de talento humano durante el año 2008, fueron las siguientes:

- Elaboración y ejecución del plan de formación y capacitación y de bienestar para la mencionada vigencia, elaborado con base en los requerimientos de la entidad, con el aval de la comisión de personal de la entidad.
- Procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos definidos y acordes a las necesidades del área, de manera que el desarrollo de las labores se realiza de una manera específica y uniforme, con acatamiento de las disposiciones legales vigentes.
- Verificación de perfiles y cumplimiento de requisitos para la vinculación de personal, realizando las inducciones y entrenamientos según los requerimientos presentados durante el periodo informado.
- Manejo del talento humano apoyado en los principios y valores establecidos.
- Asignación de actividades a través de la herramienta específica, de manera que se tiene el control de actividades, recursos disponibles y resultados esperados.

### **Actividades Realizadas**

A 31 de diciembre de 2008, se presenta la siguiente información:

**a) Vinculación, Reclutamiento y Selección de personal:**

La vinculación, el reclutamiento y selección de personal se efectuó en los términos definidos en las instrucciones de trabajo 600008, 600018 y 600019.

Durante el período informado se presentaron las siguientes novedades:

- Seis (6) renunciaciones a los cargos de Profesional Especializado 2028-17, Profesional Universitario 2044-06, Profesional Universitario 2044 grado 02, Asesor 1020 grado 15, Asesor 1020 grado 07 y Asesor 1020 grado 15, lo que generó movimientos en la planta global de personal.
- Nueve (9) nombramientos, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos y en los casos necesarios, del cumplimiento de trámite de envío y publicación de la respectiva hoja de vida en la página web de la Presidencia de la República, procedimiento que también se surtió en la entidad y/o de la autorización correspondiente de la Comisión Nacional del Servicio Civil, en los siguientes cargos:
  - o Profesional Universitario 2044-05: Se realizó el nombramiento en período de prueba de Leidy Monje, aspirante que ocupó el primer lugar en la Convocatoria 001 de 2005. Sin embargo no aceptó el nombramiento.
  - o Profesional Especializado 2028-21: Nombramiento en período de prueba de Ana María Gutiérrez
  - o Profesional Especializado 2028-18: Nombramiento provisional de Lizette Garay Pardo.
  - o Asesor 1020-15, Miguel Felipe Anzola Espinosa.
  - o Profesional Universitario 2044-02: Nombramiento provisional de Juan Manuel Merlano Aramburo, posesionado el 1º de septiembre de 2008.
  - o Asesor 1020-15, Nicolás Silva Cortés
  - o Asesor 1020-09, Mabyr Valderrama Villabona.
  - o Asesor 1020-07, Roberto Diazgranados Díaz
  - o Asesor 1020-01, Adriana Prieto Valderrama

En tal sentido, la planta de personal presenta la siguiente composición al finalizar el período informado:

Nivel	Cargos provistos	Vacantes	Clase de vinculación
Directivo – Expertos Comisionados	3	0	Período fijo
Asesor	20	0	Libre nombramiento y remoción
Profesional Especializado	6	1	Libre nombramiento y remoción (1) Nombramiento en período de prueba (1) Nombramiento provisional (3)
Profesional Universitario	5	1	Nombramiento provisional
Técnico Administrativo	3	0	Nombramiento provisional
Secretario Ejecutivo	2	0	Nombramiento provisional
Conductor Mecánico	3	0	Nombramiento provisional

**Tabla 15. Composición Planta de personal 2008**

Las novedades antes descritas fueron reportadas oportunamente al SUIP (Sistema Unificado de Información de Personal del Departamento Administrativo de la Función Pública).

Respecto de las personas que ingresaron a planta y/o se cambiaron de empleo dentro de la misma, se llevaron a cabo los programas de Inducción y Entrenamiento conforme las instrucciones de trabajo correspondientes.

#### **b) Capacitación:**

Durante el año 2008, se cumplió con el Plan de Formación y Capacitación propuesto, en el cual se llevaron a cabo cincuenta y cuatro (54) 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, superando en todos los meses la meta establecida.

#### **c) Evaluación del Desempeño:**

La resolución interna No. 137 de 2006, que modificó el artículo segundo de la resolución interna No. 022 de 2005, por la cual fue establecido el Sistema de Evaluación del Desempeño para los asesores de la planta de personal de la CRT con funciones de Coordinadores de Grupos internos de trabajo que tiene establecida una periodicidad semestral de evaluación, fue suspendida mediante resolución No. 112 del 23 de julio de 2008, con el fin de incluir en ella los resultados de los Balance Scorecard Personales.

Por su parte, la evaluación de los demás asesores se encuentra consagrada en la resolución 071 de 2002 y mediante resolución No. 052 del 7 de abril de 2008 se adoptó de manera transitoria

el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral para los empleos de carrera administrativa o en período de prueba de la entidad, el cual fue aplicado en el año 2008 a la única funcionaria de carrera administrativa.

Sin embargo, con el propósito de dar cumplimiento a la resolución 146 del 22 de septiembre de 2008, por la cual se establece el Sistema de Estímulos para los servidores públicos de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, se llevó a cabo una evaluación extraordinaria de la totalidad de los servidores de la entidad, incluyendo aquellos no previstos en los sistemas adoptados, en la que se tuvieron en cuenta los resultados de los Balance Scorecard Personales y de la evaluación del desempeño extraordinaria. En el mes de marzo de 2009, se aplicarán las evaluaciones ordinarias del 2º semestre de 2008.

## 5.2 Centro de Sistemas de Información

Este Grupo Interno de Trabajo tiene como propósito administrar eficientemente los recursos tecnológicos que la entidad requiere para el desarrollo de su misión, en especial para generar, mantener y proveer un sistema que consolide la información relevante del mercado de telecomunicaciones en Colombia, haciéndola accesible a todos los agentes del sector.

### 5.2.1 Sistemas

El Centro de Sistemas de Información tiene como propósito administrar eficaz y eficientemente los recursos tecnológicos que la entidad requiere para el desarrollo de su misión.

Para adelantar las actividades a cargo, se han identificado las siguientes fortalezas:

- Cuenta con recursos humanos capacitados y comprometidos con el desarrollo de las actividades que le han sido confiadas y con el apoyo de la dirección de la CRT hacia el logro de los objetivos de la entidad.
- La CRT cuenta con un proyecto de inversión denominado “Implementación del Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones”, el cual ha sido proyectado en forma adecuada en el Marco de Gasto de Mediano Plazo de la entidad, de tal forma que tiene los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de las plataformas tecnológicas y sistemas de información que requiere la CRT.
- La entidad opera sobre plataformas tecnológicas actualizadas y de última tecnología, administradas en forma eficiente.

- El Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones -SIUST- ofrece facilidades para la consulta y uso de información relevante del sector por parte de los diferentes usuarios y se mantiene permanente actualizada en relación con la normatividad vigente.
- El funcionario de la CRT es en su mayoría de nivel profesional y abierto al cambio y al uso de nuevas herramientas, lo que facilita la introducción de nuevos sistemas de trabajo, en especial de nuevas tecnologías.
- Se ha trabajado en la coordinación entre los procesos internos para hacer cada vez más eficientes y eficaces los procedimientos relacionados con el SIUST.

### Actividades Realizadas

A continuación se describen las principales actividades realizadas:

1. Teniendo en cuenta que en el año 2008, se terminaba la ejecución del Contrato CTR/04/506 UIT- SYNAPSIS, cuyo objeto consistía en brindar los servicios de alojamiento administrado y los canales de comunicación del Sistema de Información Unificado del Sector de las telecomunicaciones –SIUST-, se planeó, desarrolló y culminó el traslado de este sistema al Centro de Datos del programa de Gobierno en Línea del Ministerio de Comunicaciones, lo que le generará a la entidad ahorros del 70% y el 50% en los costos de este servicio durante los años 2009 y 2010, respectivamente. Para realizar la migración del SIUST, fue necesario migrar el sistema de Oracle 9i a 10g, adelantar las gestiones pertinentes ante la Agenda de Conectividad, realizar pruebas técnicas y funcionales y prorrogar el contrato con Synapsis a fin de contar con un respaldo mientras que se estabilizaba el sistema en la nueva plataforma.
2. Durante el año 2008, el CSI desarrolló los aplicativos necesarios para que el SIUST se mantuviera debidamente actualizado en relación con la nueva reglamentación expedida por la Comisión, cuales fueron:
  - a. El primer informe de avance de Internet. (Primer trimestre)
  - b. Módulo de Internet Móvil incluidos SMS Y MMS. (Primer trimestre)
  - c. Nuevo módulo de calidad para los servicios móviles y de acceso a Internet. (Segundo trimestre)
  - d. Funcionalidad de registro de cargos de acceso del módulo de Interconexión. (Tercer trimestre)
  - e. Formato Único de Internet semestral modificado. (Segundo trimestre)

- f. Se adecuaron todos los formatos únicos de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRT 1940 de 2008. (Cuarto trimestre).
3. Igualmente se implementaron nuevos contenidos y funcionalidades en el SIUST:
    - a. El reporte de contribución.
    - b. La consulta de operadores de Internet a nivel de municipio y departamento.
    - c. Las notificaciones automáticas del módulo de interconexión.
    - d. Las consultas de telefonía fija, con base en la información existente en el SUI de la SSPD, mediante cruce automático.
    - e. Módulo de encuestas para Mercados Relevantes
    - f. Igualmente se implementaron nuevas consultas en cuanto a cifras sectoriales tales como las de inversión en el sector, NSU de los servicios y PQR de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.
    - g. Las consultas de calidad.
  4. Se desarrolló el Módulo de Cargue Automático del SIUST con el fin de facilitar el reporte de la información solicitada a los operadores no domiciliarios de telecomunicaciones, el cual incluye todos los formatos solicitados en la Resolución CRT 1940 de 2008. Se desarrolló en una prueba piloto el reporte de calidad de los servicios y de Internet con el operador ETB.
  5. Se cumplieron con las dos primeras fases del Programa de Gobierno en Línea y se realizó un avance significativo en las siguientes fases del programa.
  6. Con base en el análisis de seguridad y auditoria realizado en el mes de diciembre de 2007 por la firma PriceWaterhouseCoopers, se llevaron a cabo las actividades programadas de acuerdo con el plan de mejora propuestas por ellos.
  7. Se realizaron adecuaciones a la plataforma interna de la CRT, entre las cuales se destacan las siguientes: se realizó la compra de un equipo digital que incluye las funciones de impresora, fotocopiadores y escaner, agilizando el proceso de radicación de salida de la correspondencia de la CRT. En el punto de correspondencia de salida, se instaló un punto nuevo con el fin de ubicar un fax Canon Super G3 optimizando el proceso de salida de Faxes de la CRT. Se instaló una cámara de visión nocturna en el punto de correspondencia de entrada para que asegurar mayor cobertura al sistema de



circuito cerrado de la CRT. Finalmente, se procedió a contratar e instalar la ampliación de este canal de 512 Kbps a 2 Mb.

### **Indicadores del proceso**

Los indicadores de gestión del Centro de Sistemas de Información, se cumplieron de la siguiente manera: la ejecución presupuestal fue del 99.96%, se obtuvo una calificación del 90% en la satisfacción del cliente interno, se cumplieron los niveles de servicio de las plataformas tecnológicas por encima de los límites señalados, con excepción del mes de noviembre, se cumplió el programa de depuración de datos, el plan de producción y los plazos máximos para la realización de los informes de Internet.

## **5.3 Comunicación Externa**

Durante el 2008, la Coordinación Ejecutiva desarrolló diferentes actividades de comunicación externa, cuyo propósito es mantener un canal idóneo de comunicación entre la CRT y sus clientes, apoyando los aspectos previos, durante y posteriores de los proyectos de la entidad.

### **Actividades desarrolladas**

Eventos y foros realizados durante el año 2008:

- Foro de discusión sobre el análisis para la definición de los mercados relevantes de telecomunicaciones, 7 de marzo de 2008.
- Foro taller sobre la implementación de la prescripción en Colombia, 27 de marzo de 2008.
- Foro proyecto Prescripción, 11 de abril de 2008
- Foro proyecto Prescripción, 6 de mayo de 2008.
- Video conferencia sobre el Régimen de Protección a Usuarios, 23 de julio de 2008.
- Foro Reflexiones Jurídicas en torno a la Regulación, 22 de septiembre de 2008.
- Video Conferencia sobre Régimen de Protección a Usuarios, 1 de octubre de 2008
- Taller Internacional sobre Regulación y Neutralidad de la Red, 27 y 28 de octubre 2008.
- Foro "Esquema Control de Gestión y Resultados de los operadores de Servicios Públicos Domiciliarios", 18 de noviembre de 2008
- Foro Proyecto Prescripción, 4 de diciembre de 2008.

Comunicados de prensa

- Cristhian Lizcano es designado Director Ejecutivo de la CRT, marzo 6 de 2008.
- Colombia superó el millón de suscriptores dedicados de Internet. Marzo 17 de 2008.

- CRT asigna nuevos Códigos para servicios de TPBCLD, Abril 17 de 2008.
- CRT protagonista en Logros para alcanzar la convergencia. Abril 30 de 2008.
- Sector de telecomunicaciones alcanzó ingresos por \$19,9 billones. 6 de mayo de 2008.
- CRT definió marco regulatorio para prescripción al servicio de Larga Distancia. Junio 24 de 2008.
- CRT y SENA educan a los Usuarios por medio de la tecnología. 18 de julio de 2008.
- Suscriptores a Internet aumentaron 28,5% en el primer semestre de 2008. 20 de agosto de 2008.
- CRT lanza curso interactivo para usuarios y operadores. 27 de agosto de 2008.
- La CRT presenta solicitud de aclaración al fallo proferido por el Consejo de Estado sobre cargos de acceso. Septiembre 10 de 2008.
- CRT primera entidad de comunicaciones que cumple con todos los estándares de calidad. Septiembre 17 de 2008.
- CRT abre espacios de discusión para mejorar sus procesos de regulación. Septiembre 24 de 2008.
- CRT y SENA educan a los usuarios por medio de la tecnología. Septiembre 25 de 2008.
- Sector de telecomunicaciones alcanzó ingresos por \$10,8 billones en el primer semestre de 2008. Septiembre 30 de 2008.
- CRT con las mejores calificaciones, en la ejecución de Gobierno en Línea. Octubre 15 de 2008.
- Suscriptores de Internet aumentaron 11% en el tercer trimestre de 2008. 14 de noviembre de 2008.
- CRT abrió espacios de discusión en torno a Neutralidad en la Red. Noviembre de 2008.
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones presenta balance anual de actividades. Diciembre de 2008.

#### E- Learning externo

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones –CRT- usando de manera efectiva las tecnologías de la información y las comunicaciones, puso a disposición de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones en Colombia, un curso interactivo que permite a los interesados profundizar y especializarse en la Resolución 1732 de Protección a Usuarios; es un programa a través del cual el estudiante, desde cualquier computador con especificaciones básicas y conectado a Internet, puede ingresar a un sitio Web y por medio de una clave acceder a un plan de estudios dispuesto por la Entidad, para que el alumno aprenda sobre temas relacionados con protección a usuarios tales como las normas sobre protección a

usuarios, pilares del régimen; principios; obligaciones de los usuarios; contratación de los servicios; ejecución del contrato; y facturación, entre otros.

Esta actividad hace parte del trabajo educativo que se propuso el ente regulador desde el 2008, con el fin de capacitar a los usuarios, vocales de control, veedores ciudadanos y operadores de los servicios de telecomunicaciones, de una forma dinámica, ágil y efectiva, toda vez que con el E-learning los usuarios tienen mayores posibilidades de capacitarse teniendo en cuenta que el acceso lo pueden tener desde cualquier lugar del país, desde donde tengan conexión a Internet; adicionalmente, la CRT no tienen la necesidad de desplazarse a diferentes regiones del país para dar a conocer la norma, dando así un uso eficiente a los recursos.

## **5.4 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.

## **5.5 Organización de Sesiones de Comisión y Comités**

La Gestión realizada durante el 2008, referente a este proceso se resume a continuación:

### **5.5.1 Sesión de Comisión**

La Sesión de Comisión de la CRT está conformada por la Ministra de Comunicaciones ó el Viceministro de Comunicaciones como su delegado, los tres Expertos Comisionados de la CRT, la Directora del Departamento Nacional de Planeación ó el Subdirector como su delegado y actúa con voz pero sin voto la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Actúa como secretario de la reunión la Coordinadora Ejecutiva de la CRT, se reúnen una vez al mes de manera ordinaria con el fin de tomar decisiones regulatorias, que no han sido delegadas al Director Ejecutivo, y atender las funciones que le han sido asignadas a la CRT por la Ley 142 de 1994, el Decreto 1130 de 1999 y demás normas aplicables.

Durante el año 2008, la Sesión de Comisión de la CRT se reunió en 17 oportunidades, 5 de ellas de manera extraordinaria. Durante las Sesiones fueron aprobadas 67 resoluciones y atendidos 13 temas informativos, de la siguiente manera:

Trimestre	Resoluciones particulares	Resoluciones generales	temas informativos
I	13	3	2
II	14	0	5
III	6	7	4
IV	19	5	2

Tabla 16. Resoluciones aprobadas en Sesión de Comisión 2008

### Indicadores del proceso

#### *Eficacia:*

El Objetivo pretende determinar el nivel de planeación de los temas que se deben presentar en la Sesión de Comisión. El comportamiento del indicador en el año se especifica en la siguiente tabla.

Periodo	Temas Propuestos	Temas Agendados	Cumplimiento
1º	19	16	70%
2º	21	18	66%
3º	14	19	74%
4º	30	33	90%

Tabla 17. Eficacia en Sesión de Comisión 2008

#### *Eficiencia*

Mediante las herramientas de Gestión y de Tiempos se mide el porcentaje de ejecución de los recursos (horas) programados y solicitados para cada uno de los proyectos vigentes en la Entidad.

Periodo	Horas programadas	Horas solicitadas	Cumplimiento
2º	4751	3255	69%
3º	4381	4086	93%
4º	4558	4930	108%

Tabla 18. Eficiencia en Sesión de Comisión 2008

## 5.5.2 Comité de Expertos Comisionados

El Comité de Expertos Comisionados está conformado por tres Expertos Comisionados 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 y los estatutos de la entidad a esta instancia.

### Indicadores del proceso

#### *Eficacia*

El objetivo es medir el grado de planeación de los temas que serán presentados al Comité de Expertos Comisionados:

Periodo	Temas Propuestos	Temas Agendados	Cumplimiento
1º	3	83	96,4%
2º	13	79	83,5%
3º	4	110	94,4%
4º	4	78	94,9%

Tabla 19. Eficacia en Comité de Expertos 2008

#### *Eficiencia*

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

Periodo	Días Hábiles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
2º	117	33	3,5
3º	125	33	3,7
4º	26	9	2,8

Tabla 20. Eficiencia en Comité de Expertos 2008

Con un cordial saludo,

**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**

Director Ejecutivo