



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Informe de Gestión- Comisión de Regulación de Comunicaciones 2011

Fecha: Marzo 2012



Libertad y Orden

1.	PLAN ESTRATÉGICO .....	4
1.1	<b>Concepto Global</b> .....	4
1.2	<b>Misión</b> .....	4
1.3	<b>Visión</b> .....	4
1.4	<b>Temas Estratégicos</b> .....	4
1.4.1	Protección al Usuario .....	4
1.4.2	Escenarios Competitivos.....	4
1.4.3	Desarrollo de infraestructura, servicios, contenidos y aplicaciones .....	5
1.4.4	Relacionamiento y gestión del conocimiento.....	5
1.4.5	Desarrollo Organizacional.....	5
2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRC.....	6
3	AGENDA REGULATORIA 2011 .....	8
4	LOGROS DE LA COMISIÓN DURANTE EL AÑO 2011 .....	11
4.1	<b>Cumplimiento de la Agenda Regulatoria</b> .....	11
4.2	<b>Gestión Estratégica</b> .....	14
4.3	<b>Certificación de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad</b> .....	15
4.4	<b>Simposio Mundial de Reguladores</b> .....	16
4.5	<b>Presidencia de Regulatel para el 2012</b> .....	17
4.6	<b>Eventos académicos realizados por la CRC</b> .....	18
4.7	<b>Ejecución Presupuestal</b> .....	20
4.7.1	<b>Obtención recursos presupuestales 2011</b> .....	20
4.7.2	<b>Proceso de compra de la sede administrativa de la CRC</b> .....	21
4.7.3	<b>La CRC, una entidad familiarmente responsable</b> .....	24
5	GESTIÓN PROCESOS MISIONALES.....	25
5.1	<b>Regulación de Mercados</b> .....	25
5.1.1	Estudios y Proyectos en Desarrollo .....	25
5.2	<b>Regulación de Infraestructura</b> .....	39
5.2.1	Proyectos en Desarrollo .....	39
5.3	<b>Regulación Postal</b> .....	44
5.3.1	Proyectos en Desarrollo .....	44
5.4	<b>Atención al Cliente y Relaciones Externas</b> .....	50
5.4.1	Procedimiento de Atención al Cliente .....	50
5.5	<b>Solución de Conflictos</b> .....	53

<b>5.6</b>	<b>Centro de Conocimiento de la Industria .....</b>	<b>67</b>
5.6.1	Estudios y proyectos en desarrollo .....	67
<b>6</b>	<b>COORDINACIÓN EJECUTIVA.....</b>	<b>72</b>
<b>6.1</b>	<b>Proyectos en desarrollo.....</b>	<b>73</b>
<b>6.2</b>	<b>Centro de Sistemas de Gestión .....</b>	<b>73</b>
6.2.1	Contratación.....	74
6.2.2	Gestión Financiera .....	82
6.2.3	Recursos Humanos .....	88
6.2.4	Centro de Sistemas de Información .....	92
<b>6.3</b>	<b>Comunicación Externa.....</b>	<b>95</b>
<b>6.4</b>	<b>Coordinación y Control de Procesos y Proyectos.....</b>	<b>97</b>
<b>6.5</b>	<b>Organización de Sesiones de Comisión y Comités.....</b>	<b>98</b>
6.5.1	Sesión de Comisión.....	98
6.5.2	Comité de Comisionados .....	99

## **1. PLAN ESTRATÉGICO**

En el transcurso del año 2011, la Comisión desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del plan estratégico formulado para el período 2010-2014, el cual se describe a continuación:

### **1.1 Concepto Global**

Las comunicaciones 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**

Fundamentados en nuestros principios, valores, profesionalismo, imparcialidad, transparencia y altos estándares de calidad, promovemos la competencia y la inversión mediante la construcción de mercados competitivos en el sector de TIC, con el fin de generar condiciones que permitan que la población tenga acceso a la sociedad de la información y se apropie de sus beneficios.

### **1.3 Visión**

En el año 2014, seremos reconocidos como una agencia reguladora de vanguardia en la región, al haber generado un marco regulatorio convergente que contribuye al desarrollo del ecosistema digital en Colombia, en beneficio de la competitividad del país.

### **1.4 Temas Estratégicos**

#### **1.4.1 Protección al Usuario**

Objetivos asociados:

- Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento

#### **1.4.2 Escenarios Competitivos**

Objetivos asociados:

- Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.

### **1.4.3 Desarrollo de infraestructura, servicios, contenidos y aplicaciones**

Objetivos asociados:

- Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
- Generar condiciones que promuevan el desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones.
- Apoyar la implementación y consolidación de la estrategia nacional de Ciberseguridad.
- Contribuir al desarrollo sostenible en materia ambiental a través del uso de las TIC.

### **1.4.4 Relacionamiento y gestión del conocimiento**

Objetivos asociados:

- Resolver controversias con calidad y de manera oportuna.
- Atender a nuestros clientes con calidad y de manera oportuna.
- Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.
- Posicionar a la CRC en el ámbito nacional e internacional.

### **1.4.5 Desarrollo Organizacional**

Objetivos asociados:

- Contar con un talento humano comprometido y compatible con la cultura organizacional.
- Asegurar la gestión efectiva del recurso humano.
- Contar con el soporte y las herramientas tecnológicas necesarias.

## 2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRC

A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, la Entidad pasa a denominarse Comisión de Regulación de Comunicaciones y de conformidad con el Decreto 2888 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones continuó funcionando con la estructura establecida en el Decreto 1130 de 2000 y la planta de personal establecida por los Decretos 2215 de 2000 y 2621 de 2005 para la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hasta la expedición de los Decretos 89 y 90 del 19 de enero de 2010.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión mantiene una estructura organizacional totalmente plana, que cuenta con tres dependencias:



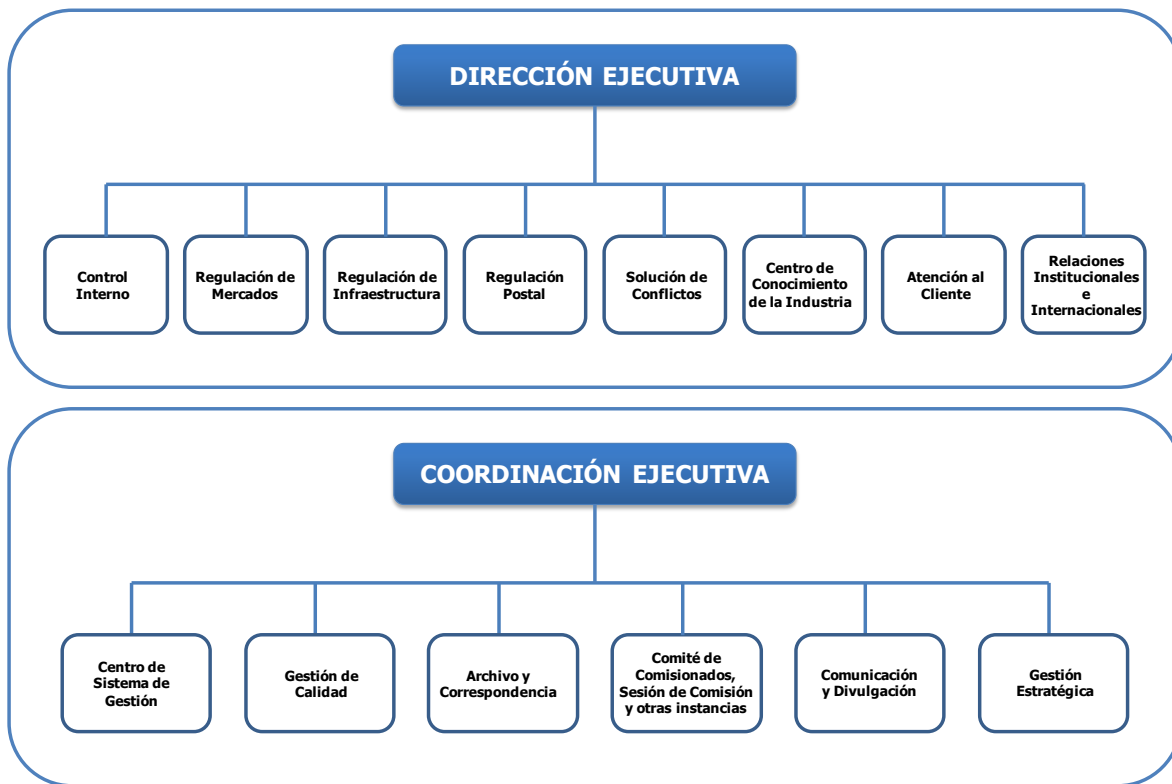
**Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRC**

Las funciones misionales<sup>1</sup> de la Entidad están en cabeza del Comité de Comisionados, 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 CRC.

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

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

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 y mediante la Resolución 460 de 2011 por la cual se establece y organiza los Grupos Internos de Trabajo de la siguiente manera:



**Gráfico 2. Estructura de Procesos.**

### **3 AGENDA REGULATORIA 2011**

En el marco del Plan Estratégico 2010-2014, el cual establece la misión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- de promover la competencia y la inversión mediante la construcción de mercados competitivos, con el fin de proteger a los usuarios y generar condiciones que permitan la conectividad para que la población tenga acceso a la sociedad de la información, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto 2696 de 2004, la CRC publicó la Agenda Regulatoria para el año 2011 el 21 de diciembre de 2010 con un total de 15 proyectos regulatorios generales, asociados a los objetivos estratégicos de la Entidad.

Durante el año 2011, se realizó una modificación a la agenda regulatoria, teniendo en cuenta el estado de avance de las diferentes iniciativas regulatorias desarrolladas por esta Entidad así como en consideración a la Ley 1430 de 2010, al Proyecto de Ley No. 179 de 2011 Cámara - 218 de 2011 Senado “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014”, el Decreto 1630 de 2011 y el proyecto de Ley de Convivencia y Seguridad ciudadana No. 164 de 2010 Senado - 160 de 2010 Cámara.

En la modificación se incluyeron los proyectos que se relacionan a continuación:

- Acceso a la infraestructura de terceros Fase II.
- Neutralidad en Internet.
- Restricciones territoriales.
- Indicadores de calidad Fase II.
- Desarrollo Decreto 1630 de 2011 (hurto celulares) y Ley de seguridad ciudadana.
- Subsidios fijos e Internet- Fase II.

Dicha modificación fue aprobada en la Sesión de Comisión llevada a cabo el 30 de mayo de 2011.

De acuerdo a lo anterior, la Agenda Regulatoria para el año 2011 quedó consolidada de la siguiente manera:

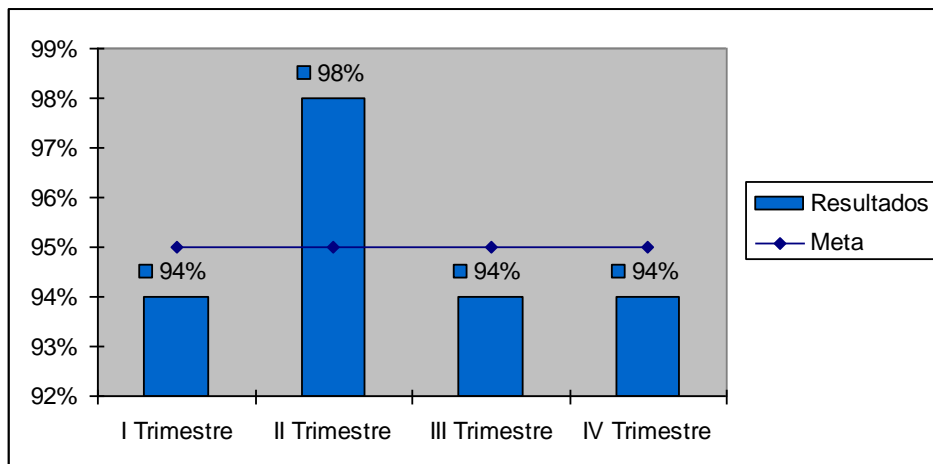
1. Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios.
2. Calidad de Servicios (QoS) para telecomunicaciones.
3. Análisis de medidas regulatorias adicionales para el mercado de voz saliente móvil.



4. Comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones.
5. Condiciones regulatorias intercambio de SMS.
6. Operadores Móviles Virtuales.
7. Mercado relevante Voz saliente fija.
8. Revisión de la cadena de valor de Datos y acceso a Internet.
9. Regulación de redes en convergencia.
10. Acceso a la infraestructura de terceros.
11. Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones.
12. Neutralidad en Internet.
13. Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura.
14. Implementación de la portabilidad numérica móvil - Fase II.
15. Desarrollo Decreto 1630 de 2011 (hurto celulares) y Ley de seguridad ciudadana.
16. Revisión normas CAE
17. Subsidios para promoción y acceso a Internet.
18. Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales.
19. Régimen tarifario del servicio de mensajería especializada.
20. Definición del peso máximo del servicio de mensajería expresa.
21. Definición del régimen de interconexión, acceso y uso de las redes postales.
22. Análisis del mercado de los servicios postales de pago.
23. Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales.
24. Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales.

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

El gráfico 3 presenta el cumplimiento de la Agenda Regulatoria durante los cuatro trimestres del año 2011.



**Gráfico 3. Cumplimiento Agenda Regulatoria 2011**

Durante los trimestre 1, 2 y 4 se presenta una ligera desviación de la meta quedando dentro del rango de tolerancia, dando como resultado al 31 de diciembre de 2011 el cumplimiento del 94%. Estos resultados obedecen a situaciones particulares dentro del desarrollo de algunos proyectos de acuerdo con interacción con otras entidades, solicitud de información como insumo para los proyectos y las instancias de firma de las decisiones. Sin embargo los resultados son muy satisfactorios teniendo en cuenta que se expidió la regulación aprobada dentro de la Agenda Regulatoria para el año 2011 quedando únicamente dos proyectos que se incluyeron dentro de la Agenda Regulatoria para el 2012 los cuales son:

- ✓ Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales.
- ✓ Análisis del mercado de los servicios postales de pago.

## **4 LOGROS DE LA COMISIÓN DURANTE EL AÑO 2011**

### **4.1 Cumplimiento de la Agenda Regulatoria**

Durante el 2011 se llevaron a cabo importantes proyectos regulatorias que se enmarcaron principalmente a facilitar la adopción de las políticas del Gobierno Nacional a través del Plan Vive Digital, mediante iniciativas encaminadas a promover el despliegue y la masificación de los servicios de TIC en un ambiente competitivo que redunde en beneficio de los usuarios. Además de lo anterior, los proyectos de la agenda 2011 permitieron promover el ecosistema de TIC que permita la mejora de la calidad de vida de los habitantes, la ganancia en eficiencia y transparencia en las transacciones entre el Estado, los ciudadanos y las organizaciones, la generación de empleo, y la consolidación de una industria local capaz de generar las aplicaciones y contenidos para apalancar los procesos de apropiación y uso de las TIC localmente, y generar exportaciones, empleo, mayor ingreso y divisas.

Es así como en relación con los lineamientos estratégicos de la CRC, durante el 2012 se dio desarrollo al eje estratégico de Protección a los Usuarios, se expidieron los regímenes en materia de protección a los usuarios y calidad de los servicios y se dio inicio a la portabilidad numérica móvil. Así mismo, se llevó a cabo un trabajo conjunto con el Ministerio de TIC a partir del cual se depuró y consolidó el régimen de reporte de información de los PRST con lo cual se disminuye al sector la cantidad de información a reportar. En materia de subsidios para el acceso de la población con menor capacidad adquisitiva a los servicios de telecomunicaciones, se dieron recomendaciones al Ministerio de TIC con el fin de que dicha cartera estableciera la política de subsidios a Internet para estratos bajos de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1450 de 2011.

Dentro de este mismo eje estratégico se definieron los parámetros y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal.

En lo concerniente al eje de Escenarios Competitivos se dio desarrollo a la revisión de mercados relevantes y se establecieron medidas regulatorias para la promoción de la competencia en los diferentes mercados.

Así las cosas, en cuanto al mercado de voz saliente móvil, la CRC consideró necesario realizar una intervención a nivel mayorista para generar un mercado con más competencia a efectos de evitar

que los problemas de competencia evidenciados se profundicen, de esta manera se expidió la Resolución CRC 3136 del 26 de septiembre de 2011. De manera complementaria, la CRC determinó la necesidad de implementar medidas particulares para el proveedor dominante en el mercado relevante de voz saliente móvil, iniciando una actuación administrativa de carácter particular a través de la expedición de la Resolución 3139 del 29 de septiembre de 2011.

Ahora bien, en cuanto a las condiciones regulatorias y de mercado frente a la operación móvil virtual, se identificó que el marco normativo del país era propicio para la entrada de estos nuevos jugadores en el mercado y que para facilitar su entrada se debían realizar algunas modificaciones de requisitos para solicitar recurso numérico y códigos de larga distancia. De esta manera, en el mes de noviembre de 2011 se publicó la Resolución CRC 3152 "Por la cual se modifican las Resoluciones CRT 087 de 1997 y 2028 de 2008".

Ahora bien, es importante destacar que en 2011, en virtud de lo estipulado en el párrafo 2° del artículo 9° de la Resolución CRT 2058 de 2009 que establece que la CRC en un periodo no inferior a dos (2) años debe revisar las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de regulación ex ante, esta Comisión procedió a realizar dicha revisión. Así las cosas, la revisión de la cadena de valor de Datos y acceso a Internet, culminó con la expedición de la Resolución CRC 3510 de diciembre de 2011, donde se redefinió los mercados relevantes de acceso a Internet y se establecieron obligaciones de reporte de información sobre planes empaquetados y, adicionalmente, se identificó la necesidad de dar inicio a una actuación administrativa de carácter particular a efectos de determinar, desde la perspectiva de regulación ex ante, la situación específica de competencia en algunos mercados geográficos de datos del Valle de Aburrá.

Por su parte, la revisión del mercado relevante de voz saliente fija y móvil y mercados de terminación en redes fijas, en cuanto a las originaciones se refiere, los análisis adelantados fueron plasmados en el documento informativo al sector denominado "Revisión del mercado relevante minorista de voz (fija y móvil) saliente local publicado en el mes de diciembre de 2011, el cual corroboró que los usuarios del servicio de telefonía fija pertenecientes a las localidades que antes de la expedición de la Resolución CRT 2063 de 2009 pertenecían a la Tabla 2 (Grupo 2) del Anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997 no han experimentado incrementos en los precios de este servicio, por lo que no resulta necesario adelantar algún tipo de intervención sobre el mercado de voz (fijo y móvil) local correspondiente a dichas localidades. En cuanto a las terminaciones, en lo que respecta al cargo por transporte, una vez llevados a cabo los análisis correspondientes, la

CRC verificó que el cargo por transporte constituye una fuente de estrechamiento estructural con implicaciones en mercados relacionados, en tal sentido, la CRC consideró pertinente aplicar una regulación de carácter general que implica desde la perspectiva regulatoria un cambio en el esquema de remuneración fijado para estas redes, a través de la expedición de la Resolución 3534 del 14 de febrero 2012.

Dentro de la revisión del mercado en comento, se llevó a cabo el análisis regulatorio del mercado de terminación de llamadas fijo – móvil. De acuerdo con los estudios desarrollados, la CRC estimó pertinente disminuir el tope tarifario para las llamadas originadas en red fija y terminadas en red móvil, lo anterior en reconocimiento de la disminución de los cargos de acceso a redes móviles, según fue estipulado en la Resolución CRC 3136 de 2011. Dichos análisis culminaron con la expedición de la Resolución 3497 de 2011.

Finalmente, en cuanto a la revisión de condiciones de competencia del segmento SMS Y MMS, mediante la expedición de la Resolución CRC 3500 del 5 de diciembre de 2011, la Comisión definió los cargos de acceso para la terminación de mensajes cortos de texto (SMS), definiendo una senda de disminución del cargo de acceso.

Por su parte, en materia de Desarrollo de infraestructura, Servicios, Contenidos y Aplicaciones, se desarrolló el régimen de redes así como la regulación para establecer las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles.

En este mismo eje, se dieron avances importantes en materia del análisis y definición del esquema regulatorio más apropiado para facilitar el acceso a infraestructura diferente al sector tradicional de telecomunicaciones para que las empresas del sector puedan ampliar su oferta a mejores costos a los usuarios de sus servicios aprovechando la infraestructura instalada en sectores como el de energía y transporte. De igual manera, se contó durante el 2011 con los elementos técnicos necesarios para la definición del reglamento técnico que facilite la instalación y aprovechamiento de infraestructura de TIC para beneficio de los usuarios.

Adicionalmente, en materia de hurto de equipos terminales móviles, se aprobó la expedición de los dos actos administrativos, el primero asociado a la implementación de las bases de datos positivas

y negativas y el segundo, se encuentra relacionado con las medidas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles. Las medidas y obligaciones establecidas en esta regulación contienen medidas para los usuarios en general, los comercializadores de equipos móviles, las autoridades de policía y judiciales y los operadores móviles. Sin embargo, es de señalar que frente a la regulación que establece las medidas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles, se identificó la necesidad de efectuar análisis adicionales cuyos resultados serían consolidados a partir de diversas reuniones y mesas de trabajo llevadas a cabo entre los meses de octubre a diciembre de 2011, con autoridades como la Alta Consejería Presidencial para la Convivencia y la Seguridad Ciudadana, la DIAN, el Ministerio de TIC y Ministerio de Comercio de Industria, la Policía Nacional, el Ministerio de Comercio y Turismo. Lo anterior dada la importancia que reviste la problemática que se ha venido presentando en el país en relación con los incrementos en el hurto de equipos terminales móviles, acompañados de la violencia contra la vida, razón por la cual en cumplimiento de lo ordenado por el Decreto 1630 de 2011, así mismo vale la pena señalar que la propuesta regulatoria fue discutida en la Sesión de Comisión, de los meses de noviembre y diciembre y quedando aprobada de manera definitiva el 27 de diciembre de 2011, la Resolución CRC 3530 de 2012.

## 4.2 Gestión Estratégica

Dentro de la revisión que se llevo a cabo en diciembre de 2010, se estableció el nuevo Plan Estratégico para los años 2010 – 2014, se hizo una revisión de la Misión y la Visión de la Entidad, ajustándolas, en especial, a la protección de los usuarios y a la adecuada prestación de los servicios en un ambiente de convergencia enfocados a la sociedad de la información y del conocimiento.

A partir de la aprobación del mapa Estratégico, durante el primer semestre de 2011 se realizaron 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 Comisión. Esta herramienta pasa a hacer parte de la evaluación de desempeño, como un instrumento objetivo para tal efecto.

Así mismo, la estrategia se integró con el Sistema de Gestión de Calidad unificando los indicadores y permitiendo que los análisis sean insumo para reportar la información a los dos sistemas.

Adicionalmente, se establecieron Reuniones de Análisis Estratégico (RAE) trimestrales para hacer seguimiento a la gestión. En estas reuniones se realiza seguimiento de los siguientes temas:

- Revisión del cumplimiento de la estrategia
- Mejora continua
- Indicadores y análisis de datos
- Análisis de Riesgos

En estas RAEs se cuenta con la participación de todos los funcionarios, asignados de acuerdo con la cantidad de horas trabajadas en cada proceso durante el periodo.

Con la información analizada en las RAEs, se realiza un informe de desempeño, el cual es presentado a la Dirección Ejecutiva, donde se consolidan los informes de entrada y salida por la Dirección, en los cuales se establecen los lineamientos que debe tomar la Entidad en materia de Calidad y Gestión Estratégica.

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

En el año 2011, la Entidad recibió del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, los certificados de RENOVACIÓN en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, lo anterior como resultado del proceso de mejoramiento continuo que tiene establecido la CRC, lo cual la fortalece como pionera del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Estado, que cumple y conserva los requerimientos en materia de estándares de calidad.

El Ente Certificador en el informe de auditoria resaltó como aspectos fuertes que apoyan la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Entidad, las que se relacionan a continuación:

- La implementación del seguimiento a los clientes para verificar la eficacia de la respuesta, permitiendo asegurar su satisfacción por la atención prestada.
- La implementación del acceso a una dirección Web donde se puede diligenciar la encuesta de satisfacción, le facilita al proceso el manejo de los datos y su procesamiento.
- El nivel de satisfacción de los usuarios que muestra la gestión del proceso en el logro de la meta.

- El mejoramiento en la reducción de los tiempos de atención de los requerimientos lo cual evidencia la gestión del proceso.
- La estrategia de Comunicación 2011, de acuerdo a la agenda regulatoria aprobada, ofrece información consistente y organizada de los propósitos y actividades que desempeñara el proceso en el año 2011, permitiendo contar con un soporte para su ejecución y seguimiento.
- Los informes trimestrales de desempeño de los procesos, en donde se presenta la información del sobre el seguimiento a los procesos en el periodo transcurrido, es una fortalezas del sistema que facilita su evaluación y la generación de acciones ante desviaciones de los objetivos.
- El resultado del informe de la Contraloría General de Nación con relación al fenecimiento de la cuenta en el año 2010 con relación al ejercicio del año 2009, son evidencia de las adecuadas gestiones realizadas por la Organización en el manejo de los recursos públicos.
- Buen nivel de satisfacción del Estado lo cual se puede evidenciar de las encuestas de percepción realizadas en el año 2010.

En esta oportunidad se evidenció una No Conformidad menor al Proceso de Gestión Humana, relacionada con la no evidencia de la Matriz de Entrenamiento cruzado; a dicha acción se le diseñó plan de acción y las actividades planteadas fueron aprobadas por el ICONTEC. La acción fue cerrada en diciembre de 2011.

#### **4.4 Simposio Mundial de Reguladores**

El objetivo del Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR), que cada año se celebra en una región distinta del mundo, es fomentar el intercambio constructivo de información entre autoridades de reglamentación y es un foro único de compartición de prácticas idóneas en materia de reglamentación a escala mundial.

El año pasado la sede fue Colombia y se llevó a cabo del 20 al 23 de septiembre en Armenia, Quindío. El evento fue organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en colaboración con la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia, como regulador anfitrión y encargado de la logística del evento, y contó con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Gobernación del Quindío.



Los participantes en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR) y el Foro Mundial de Líderes del Sector (GILF) examinaron las medidas reglamentarias inteligentes necesarias para promover el despliegue de la banda ancha, fomentar la innovación y afrontar las complejidades y dificultades del ecosistema de la banda ancha.

Al Simposio asistieron 504 participantes, incluyendo representantes de 72 países y Palestina y representantes de 42 empresas públicas y privadas, así como de organizaciones internacionales y regionales.

Entre los temas que analizaron estos expertos, reunidos en Armenia están: los servicios de banca-móvil y el papel del regulador; reglamentación de satélites; reglamentación de acceso abierto; formulación de políticas, estrategias y planes de banda ancha a nivel nacional; residuos, reciclaje y el papel de los reguladores; protección de los derechos, como los de propiedad intelectual, de todos los actores en el ecosistema digital e iniciativas regionales en pro de la conectividad en banda ancha.

Los eventos también contaron con la participación del Ministro de Tecnologías de la Información y la Comunicación de Colombia, Diego Molano; el Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT, Sr. Brahim Sanou, y; el Director de la Oficina de Radiocomunicaciones de la UIT, Sr. François Rancy.

En el GSR 11 Armenia, donde la CRC actuó como regulador anfitrión, se aprobaron las directrices sobre prácticas idóneas del GSR11 relativas a "PLANTEAMIENTOS NORMATIVOS PARA AVANZAR EN DESPLIEGUE DE LA BANDA ANCHA, FOMENTAR LA INNOVACIÓN Y PERMITIR LA INTEGRACIÓN DIGITAL DE TODOS".

#### **4.5 Presidencia de Regulatel para el 2012**

Con ocasión de la participación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en la XIII Plenaria y IX Cumbre Berc RegulateL, "Regulación en la era de Internet: Precio, Acceso y Transporte", realizado el 13 y 14 de diciembre en Punta Cana (República Dominicana), la CRC obtuvo, por unanimidad, luego de una gestión de varios meses, la Presidencia del Foro

Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), la que fue ejercida a partir de finales del año 2011.

REGULATEL fue creado con el propósito de fomentar la cooperación y coordinación de esfuerzos para promover el desarrollo de las telecomunicaciones en América Latina. Este Foro está conformado por veinte entes reguladores de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, entre otros. La obtención de la Presidencia de Regulatel para Colombia es de gran importancia, ya que de esta manera se consolida la Comisión como un regulador líder de la región y, además, representa un reconocimiento adicional a nivel internacional respecto de la gestión que la Entidad lleva a cabo para la promoción de la competencia y la inversión en los mercados de telecomunicaciones en Colombia, en beneficio de los usuarios.

Lo anterior, permite que la CRC siga liderando a nivel regional diversas iniciativas de interés común para los organismos reguladores que hacen parte del Foro y, en especial, en el marco de su agenda regulatoria, además de constituirse en un referente importante con miras a su posicionamiento internacional.

#### **4.6 Eventos académicos realizados por la CRC**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, en su deseo de promover espacios académicos para el intercambio de conocimientos fundamentales para la evolución del mercado de las telecomunicaciones en Colombia llevó a cabo, el 20 de mayo de el **FORO INTERNACIONAL SOBRE CIBERSEGURIDAD**, el cual contó con la participación de importantes tratadistas y autoridades nacionales e internacionales de Europa y de América.

En términos generales, el desarrollo del taller se enfocó en conocer una panorámica de la ciberseguridad tanto a nivel local como desde una perspectiva internacional, observando casos prácticos sobre el tema referido. Adicionalmente, se presentó la importancia de la ciberseguridad en las redes y el impacto en cada aspecto de la sociedad, incluyendo finanzas, salud, gobierno, educación, arte y entretenimiento.

El evento contó con la participación de expertos internacionales en el tema de Ciberseguridad, entre los que se encontraban Shalini Urs, de la Universidad Mysore de la India; Carlos

Kasprzykowaki de Microsoft Corporation; Marcos Eduardo Cossa de Alcatel - Lucent; y James Greene de Intel Corporation, intervino además Rocío Chacón, Subdirectora de Defensa del Departamento Nacional de Planeación.

Los exponentes orientaron sus intervenciones hacia los principios básicos de Ciberseguridad y su impacto en la sociedad; iniciativas mundiales de seguridad en computación en la nube; Por qué implementar IP traffic control: experiencias en Brasil; Plataformas para la seguridad de datos; Políticas de seguridad de IP PBX; y lineamientos de política del documento CONPES para Ciberdefensa y Ciberseguridad.

Adicionalmente, esta Entidad adelantó el **VI TALLER INTERNACIONAL DE REGULACIÓN** cuya temática para año 2011 giró en torno a las Condiciones Regulatorias de acceso que promueven el sector TIC, el cual contó con la participación de importantes tratadistas y autoridades nacionales e internacionales de Europa y América. Este evento se llevó a cabo durante los días 18 y 19 de octubre de 2011 en el Salón Imperial del Hotel Las Américas de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.

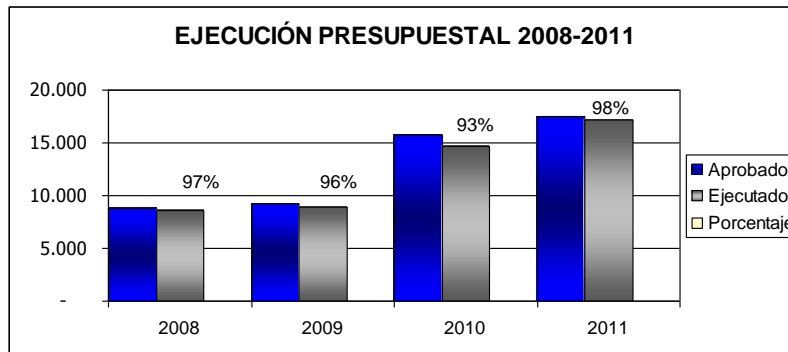
En términos generales, el objetivo del evento es intercambiar conocimientos sobre los avances del mercado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, con base en casos exitosos y la experiencia de tratadistas internacionales de Canadá, USA, Argentina, México y Colombia.

El objetivo de esta sexta versión del taller internacional fue propiciar un escenario en donde se analizó, desde la perspectiva de expertos, el papel de la regulación para garantizar un equilibrio entre la inversión en infraestructura, el crecimiento de la banda ancha y el fortalecimiento de la generación de contenidos y aplicaciones mediante el acceso a las redes.

Con este espacio académico que promueve la entidad, se da a conocer la evolución del mercado de las TIC, con especial énfasis en las diferentes perspectivas de distintos rincones del mundo que permitan analizar los enfoques del acceso abierto a redes que fortalezcan el sector de las TIC en Colombia y sobre todo adaptar la regulación a los nuevos escenarios y dinámicas de competencia.

## 4.7 Ejecución Presupuestal

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2011 fue de 98%, el presupuesto total ascendió a la suma de \$17.549 millones frente a una apropiación de \$15.765 millones con respecto al año anterior. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$8.131 millones, registrando una ejecución de 98%. En cuanto al presupuesto de inversión, éste se ejecutó en un 98%, alcanzando la cifra de \$9.236 millones, considerada muy satisfactoria.



**Gráfico 4. Ejecución Presupuestal 2008 – 2011**

### 4.7.1 Obtención recursos presupuestales 2011

Mediante la Resolución CRC 2659 del 8 de noviembre 2010, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2011, en el 0.095%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación.

De la contribución causada para el año 2011, por la suma de \$16.114 millones, se recaudó el valor de \$15.752 millones. Por concepto de capital, por intereses de mora se causaron \$11 millones, con un recaudo \$10.5 millones. El recaudo total de la contribución del año 2011 representa el 97.76%, quedando pendiente de recaudo la suma de \$362 millones, por concepto de capital. Es importante destacar la cultura de pago por parte de los operadores.

Con respecto a la cartera de años anteriores 2009 y 2010 que asciende a la suma de \$53 millones, se recaudo \$43.2 millones incluidos intereses moratorios, de la contribución de los años anteriores se realizó una devolución por la suma de \$9.5 millones. El total de la cartera de la CRC

correspondiente a los años 2009, 2010 y 2011 asciende a la suma de \$356 millones, incluido los intereses moratorios.

RESUMEN DE CARTERA CON CORTE A 31 DICIEMBRE DE 2011	VIGENCIA 2011		VIGENCIA 2009 CARTERA INTERESES	2010 E CASTIGO CARTERA	SALDO CARTERA	TOTAL
	CONTRIBUCIÓN	INTERESES				
CAUSACIÓN CONTRIBUCIÓN	16.113.622.152	11.012.264		6.478.287		
CARTERA 2010				3.823.209		
INTERESES MORA 2010				641.702		
INTERESES DE MORA 2010 CAUSADOS 2011				845.448		
INTERESES DE MORA 2009 CAUSADOS 2011				206.664		
ANTICIPO DE CONTRABUCION DEL AÑO 2010 CAUSADO EN 2011				5.675.454		
CONTRIBUCION DE 2010-NVOS OPERADORES CAUSADOS EN 2011				35.384.803		
SUBTOTAL				53.055.567		
RECAUDO	-15.751.987.788	-10.504.283		-43.200.044	-6.408.853	
DEVOLUCIÓN CONTRIB.2010				-9.504.139		
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>361.634.364</b>	<b>507.981</b>		<b>351.384</b>		<b>356.084.876</b>

**Tabla 8. Cartera con corte a 31 de diciembre 2011**

#### 4.7.2 Proceso de compra de la sede administrativa de la CRC

Con base en los recursos asignados en el Presupuesto de 2011 al Proyecto de Inversión para compra, adecuación y dotación de su sede administrativa, por \$3.386.1 millones y la inclusión en el marco de mediano plazo de \$4.000 millones para la vigencia 2012, la CRC, procedió a definir las características técnicas mínimas requeridas para el normal funcionamiento de la Entidad en una sede propia, en cuanto a su área, localización geográfica, tiempo de construcción, características de construcción, vías de acceso, parqueaderos, ascensores, seguridad, servicio de transporte público, otros servicios en la zona, etc.

Simultáneamente se adelantaron las consultas necesarias con el Central de Inversiones, CISA como administrador del Programa de gestión de Activos Fijos, PROGA, para obtener un inmueble del Estado, que se ajustara a las necesidades de la CRC, fue necesario descartar esta posibilidad, por no contarse en el PROGA con un inmueble de las características y ubicación requeridas.

Así mismo, se propuso a los propietarios de las oficinas ocupadas en arriendo por la CRC, en el Edificio Siete – 77, la compra de las mismas, por ser una alternativa que quedó plasmada en los respectivos contratos y que no requería costos de adecuación ni trasteo. Desafortunadamente los tres (3) propietarios manifestaron no encontrarse interesados en la venta de sus inmuebles.

Es así como se realizó la búsqueda y análisis de las alternativas que ofrecía, en su momento, el mercado inmobiliario de la ciudad de Bogotá en cuanto a inmuebles que se ajustaran a los requisitos definidos por la CRC, a las posibilidades de entrega parcial en el 2011 y entrega definitiva en el 2012. De esta forma se ubicaron 23 proyectos de construcción de oficinas en obra gris que se consideraron posibles, de los que solamente cinco (5) cumplían los requisitos definidos por la CRC.

A efectos de evaluar los cinco (5) proyectos se definieron los criterios y puntajes de calificación, que consideraron, además de la parte del valor en obra gris, los aspectos relacionados con el entorno, las condiciones del inmueble y las características de las oficinas. Dentro de cada uno de estos criterios se asignó puntaje a los aspectos más relevantes relacionados con cada uno de ellos. Una vez efectuada la evaluación, se identificaron los dos proyectos mejor calificados y que por su precio, ofrecían una alternativa real a la CRC, dado su límite presupuestal.

Por lo anterior se concentró el análisis en los dos proyectos mencionados, los cuales eran: Business 93 y Link 7 – 60, encontrándose que este último ofrecía mejores características en cuanto a precio, acceso, congestión en la zona, facilidades de transporte, número de parqueaderos disponibles, desarrollos futuros, vista, iluminación, la ubicación de las oficinas dentro del inmueble y la localización geográfica.

De tal forma, que se comenzó un proceso de negociación, con la Gerencia del Proyecto Link 7 – 60, que incluyó la posibilidad de comprar la sede adecuada a las necesidades de la CRC, de los pisos 8, 9 y 10, con 25 parqueaderos del Edificio Link 7 – 60, para un área construida más terrazas de 1.228,03 metros cuadrados, con entrega con adecuación parcial en el 2011 y escrituración en el 2012. Así mismo se estableció para la adecuación de la nueva sede, la utilización de elementos que la CRC tenía en las anteriores oficinas del Edificio Siete – 77, y la forma de pago en dos contados, uno en el 2011 y el segundo en el 2012, de acuerdo con la realidad presupuestal de la CRC. Una vez se obtuvo una oferta mejorada frente a la inicial y con la aceptación de la forma de pago planteada, se procedió a formalizar ante las instancias correspondientes del Gobierno Nacional la solicitud de comprometer vigencias futuras.

Una vez cumplidos los requisitos y presentada la justificación de la solicitud, la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante la Radicación No.038005, comunicación No. 2-2011-020879 del 30 de junio de 2011, autorizó el compromiso de \$4.000 millones de la vigencia de 2012, para el proyecto de adquisición, adecuación y dotación de la sede.

Con base en la autorización para comprometer vigencias se procedió a definir con la Gerencia de Link 7 – 60, las especificaciones mínimas de la adecuación del inmueble para el funcionamiento de la CRC y la distribución de áreas por piso, teniendo presente la limitación que imponía a este diseño la necesidad de utilizar las puertas, divisiones de vidrio y lámparas de la sede del edificio Siete – 77. Algunos ítems de adecuación quedaron pendientes para realizarlos posteriormente por cuenta de la CRC, como por ejemplo las puertas de madera faltantes, las máquinas del aire acondicionado y la adecuación de la sala múltiple.

El Asesor Jurídico externo de la CRC realizó el correspondiente estudio de títulos del Edificio Link 7 – 60, concluyendo que era apto para comprar por parte de la CRC, así mismo, emitió su concepto sobre la procedencia de adelantar un proceso de contratación directa para este negocio, con base en lo dispuesto por la Ley 1150 de 2007.

De otra parte y para efectos de obtener un avalúo comercial se suscribió el contrato Inter-Administrativo No. 520 de 2011, entre el Instituto geográfico Agustín Codazzi, IGAC y la CRC, entidad rectora de la valoración de la propiedad raíz en Colombia, cuya ejecución fue algo demorada en razón a la necesidad de contar con el Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio Link 7 – 60, documento que por su trámite ante una Curaduría Urbana fue entregado en octubre, mediante la Escritura Pública No.5445 del 10 de Octubre de 2011.

El informe de avalúo del IGAC se recibió el 16 de Noviembre de 2011, por una valor de \$6.605.6 millones de pesos, para los pisos 8, 9 y 10, correspondientes a las oficinas 801, 901 y 1001, en obra gris, más 25 parqueaderos.

En la negociación final, que incluyó algunos cambios en el diseño acordado inicialmente en mayo, para adecuarlo a la realidad del momento en la CRC y la necesidad de que la gerencia de Link 7 –

60 asumiera el costo del desmonte y traslado de los elementos de la sede del edificio Siete – 77, se acordó un precio final de \$7.306.4 millones, incluida la adecuación.

Es así como el 18 de Noviembre de 2011 se firmó la Promesa de Compraventa entre la Sociedad Acción Fiduciaria, los Fideicomitentes y la CRC y el Anexo Único que definió las actividades, características y alcance de la adecuación. Con base en este documento se efectuó el primer pago con cargo a la apropiación presupuestal del 2011.

El traslado a la nueva sede se efectuó el 26 de Diciembre de 2011, con un nivel de adecuación parcial. A la fecha, ya se encuentran adecuadas las nuevas oficinas, se realizó la firma de las escrituras el 23 de febrero del presente año, y se están adelantando los trámites contractuales para las adecuaciones de las puertas de madera faltantes y la adecuación de la sala múltiple, entre otras.

#### **4.7.3 La CRC, una entidad familiarmente responsable.**

Durante el 2011, la CRC implementó una serie de políticas, las cuales redundaron en beneficio de los funcionarios y en el fortalecimiento del clima y cultura laboral.

Las políticas adoptadas fueron las siguientes:

1. Horarios flexibles de trabajo: todos los funcionarios de la CRC eligieron entre las siguientes tres opciones de horario laboral, de acuerdo a las necesidades y expectativas de cada uno, buscando con esto fortalecer la calidad de vida de los mismos. Los horarios establecidos fueron los siguientes: de 8:00 am a 5:00 pm, de 8:30 am a 5:30 pm o de 9:00 am a 6:00 pm.
2. Horario especial para madres de hijos menores de 1 años: todas las madres con hijos de hasta doce años, dos veces a la semana cuentan con un horario especial (martes y viernes). Este horario consiste en una hora de ingreso a las 7:00 am y una hora de salida a las 3:30 pm, con media hora de almuerzo. Este beneficio ha permitido a las madres estar más pendientes de sus hijos y compartir con ellos actividades extracurriculares.
3. Horario especial para los funcionarios, dos viernes a la semana: cómo política general para todos los funcionarios de la CRC, los viernes que antecedan a un lunes festivo, el horario de la CRC para todos los funcionarios será de 7:00 am a 3:30 pm, con media hora de



almuerzo, lo anterior con el fin que los funcionarios que requieran desplazarse fuera de la ciudad los fines de semana feriados, puedan realizarlo cómodamente desde el viernes, y logren con esto un mayor descanso durante el puente. En los meses en que no existan fines de semana feriados, se establece este horario especial el primer y tercer viernes de cada mes.

## 5 GESTIÓN PROCESOS MISIONALES

### 5.1 Regulación de Mercados

Detectar fallas del mercado, mediante el diseño y desarrollo de acciones que las corrijan, con el propósito de promover la competencia y proteger los derechos de los usuarios.

#### 5.1.1 Estudios y Proyectos en Desarrollo

**Mercado voz saliente móvil:** Con el propósito de contar con elementos objetivos para decidir sobre la aplicación de los remedios que maximicen el impacto sobre las fallas de mercado que se ha identificado en el mercado relevante de "voz saliente móvil", en el mes de diciembre de 2010 la CRC publicó el documento "Consulta Pública - Escenarios Regulatorias para el Mercado Voz Saliente Móvil", sobre el cual recibió comentarios hasta el mes de febrero de 2011.

Con los insumos anteriores, en el mes de mayo de 2011, la Comisión publicó el documento soporte sobre la revisión de las condiciones de competencia del mercado "voz saliente móvil" y el respectivo borrador de resolución. La CRC concluyó que, la oferta comercial de Comcel es incontestable por parte de sus competidores, lo que genera un sesgo en la competencia y una independencia para fijar las condiciones para el operador de mayor tamaño y que, en este sentido, los supuestos de hecho bajo los cuales fue expedida la Resolución CRT 2062 de 2009, confirmada por la Resolución CRC 2152 de 2009, se mantienen y que de manera complementaria, se requieren medidas adicionales para el proveedor en cuestión.

Así las cosas, la CRC consideró necesario intervenir a nivel mayorista el mercado "Voz Saliente Móvil" para generar un mercado con más competencia a efectos de evitar que los problemas de competencia evidenciados se profundicen, todo ello en aras de garantizar el bienestar de los usuarios en el mediano y en el largo plazo. Por lo anterior, y respecto del modelo de cargos de acceso para redes móviles, la CRC estimó conveniente migrar desde la aproximación metodológica

de costos totales incrementales de largo plazo por servicio (*Total Service Long Run Incremental Cost – TSLRIC*) hacia un modelo de costos incrementales por servicio (*Pure Long Rung Incremental Cost –LRIC puro*). Así mismo, la CRC consideró necesario reducir gradualmente los cargos de acceso a redes móviles en un plazo de tres (3) años, ello con el fin de llegar al valor objetivo que arrojó el modelo de costos LRIC puro.

En este orden de ideas, con observancia de las disposiciones del Decreto 2696 de 2004, se expidió la Resolución CRC 3136 del 26 de septiembre de 2011 “Por la cual se modifican las Resoluciones CRT 1763, CRT 1940 de 2008, CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones”, en la cual se especifica el siguiente esquema de gradualidad para los cargos de acceso:

**Tabla 1. Cargo de Acceso a Redes Móviles**

<b>Cargo de Acceso</b>	<b>01-abr-12</b>	<b>01-ene-13</b>	<b>01-ene-14</b>	<b>01-ene-15</b>
Uso (minuto)	84,15	70,26	56,38	42,49
Capacidad (E1)	29.881.618,23	26.934.704,82	23.934.704,41	21.040.878,07

De manera complementaria, la CRC determinó la necesidad de implementar medidas particulares para el proveedor dominante en el mercado relevante de voz saliente móvil, iniciando una actuación administrativa de carácter particular y concreto.

En consecuencia, se expidió el 29 de septiembre de 2011, la Resolución 3139 mediante la cual se inició la actuación administrativa de carácter particular y concreto respecto del proveedor de redes y servicios **COMCEL**.

Así las cosas, el 4 de noviembre de 2011, **COMCEL** se hizo parte en la actuación administrativa, presentando sus consideraciones, pruebas y argumentos sobre el particular.

El 21 de noviembre de 2011 se notificó el auto de pruebas, recibándose de **COMCEL** el 24 de noviembre el recurso de reposición contra dicho auto de pruebas. De manera complementaria, el 5 de diciembre de 2011, COMCEL solicitó que algunos documentos y estudios fuesen incorporados y valorados dentro de la actuación administrativa.

Finalmente el 12 de diciembre de 2011 se notificaron los siguientes autos: (i) auto mediante el cual se resuelve el recurso de reposición contra el auto de pruebas, ordenando la práctica y decreto de algunas de las pruebas documentales solicitadas por dicho proveedor y rechazando las demás y (ii) auto mediante el cual se decretó una prueba adicional dentro del trámite de la actuación administrativa de carácter particular y concreto, ordenando tener en su valor legal los documentos allegados por COMCEL.

A la fecha, y desde el del 12 de enero de 2012, la actuación administrativa particular se encuentra suspendida, en razón a una recusación interpuesta por el proveedor dominante, dándose traslado de la misma a la Procuraduría Regional de Cundinamarca.

### **Revisión integral del marco regulatorio de protección de los derechos de los usuarios:**

En relación con el proyecto regulatorio de revisión integral del Régimen de Usuarios, el resultado final de dicho proyecto se materializó con la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011 mediante el cual se estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, previo a lo cual la CRC, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2011, realizó no sólo un trabajo interinstitucional en el que participaron activamente las autoridades del sector (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio y el Departamento Nacional de Planeación), sino que también se llevó a cabo reuniones de trabajo con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, agremiaciones de usuarios y de proveedores con las cuales se logró la realización de espacios que dejaron como resultado la interacción de todos los interesados en la construcción del régimen de usuarios.

En este orden de ideas, se presentó el acto administrativo y el documento de respuesta a comentarios a la Sesión de Comisión del 17 de marzo y del 12 de mayo de 2011, la cual aprobó la expedición de la Resolución CRC 3066 del 18 de mayo de 2011 que contiene el nuevo "régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones".

A través de dicha resolución se pretende fundamentalmente promover el máximo aprovechamiento del uso de las TIC en la relación empresa-usuario en aras de garantizar la mayor efectividad y simplicidad posible en el ejercicio de los derechos a cargo de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como el mejor entendimiento y conocimiento de los derechos por parte de tales usuarios mediante el uso de terminología sencilla y fácilmente entendible para cualquier

ciudadano y, por último, que se genere la mayor cantidad de información posible para que los usuarios puedan elegir el proveedor de sus servicios de comunicaciones de una manera voluntaria y con pleno conocimiento de las condiciones aplicables a la provisión de los mismos<sup>2</sup>.

Adicionalmente, es claro que la CRC continuó trabajando en su labor de permanente revisión y actualización del régimen de usuarios, llevando a cabo para el efecto la modificación de los tiempos de implementación de las medidas asociadas al Código Único Numérico, la cual surgió como consecuencia de la solicitud puntual presentada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de manera que en atención a consideraciones de tipo técnico, dicha Entidad solicitó a la CRC la ampliación de los plazos previstos en los artículos 113 de las Resoluciones CRC 3066 de 2011, y en consecuencia la CRC expidió la Resolución 3498 del 5 de diciembre de 2011 "*Por la cual se modifican el parágrafo del artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico*".

Por último, es de mencionar que esta Comisión inició una revisión para proceder, a la actualización que haya lugar, del marco regulatorio de usuarios a la luz de lo establecido en la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor que reemplazará el vigente Decreto 3466 de 1982.

**Revisión de condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones:** En los primeros meses del año 2011, el trabajo de la Comisión se centró en la definición de aspectos específicos relativos a las condiciones de calidad en las comunicaciones de voz a través de redes y

---

<sup>2</sup> Con el fin de brindar a los usuarios de los servicios de TIC información relevante sobre sus derechos y obligaciones, la Comisión elaboró un video informativo en el cual se plasmaron algunos de los derechos de los usuarios y la ruta en la cual pueden acceder a toda la información relacionada con este nuevo régimen. Dicho video fue emitido en horarios de mayor sintonía por los canales de privados, públicos y regionales de televisión.

Adicionalmente, a través de la página Web se publicó un documento de preguntas y respuestas frecuentes relacionadas con los principales cambios efectuados al régimen de protección a usuarios, dicho documento también se publicó en la página [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co) y se efectuaron diversas reuniones con veedores de ciudadanos y representantes de asociaciones de usuarios

Previo a la expedición de este régimen, a través de una video conferencia online los ciudadanos pudieron interactuar y remitir comentarios frente a este régimen a través de la página Web de la CRC y las redes sociales.

Finalmente, para efectos de un mayor acercamiento con las regiones del país, también se llevaron a cabo visitas a diferentes ciudades como Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, donde a través de programas de televisión y participación en emisoras radiales se dio a conocer las reglas expedidas en materia de protección a los derechos de los usuarios.

fijas y móviles, y de los mensajes cortos de texto -SMS-. Lo anterior a partir de los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria publicada en diciembre de 2010, y a los análisis adicionales realizados por la CRC, lo cual tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 3067 de 2011.

A través de dicha resolución se integran las obligaciones en cuanto a la calidad mínima que deben garantizar los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a sus usuarios. Con ella, se pretende mejorar la armonización de las condiciones ofertadas por los proveedores a los usuarios, y la percepción que éstos tienen realmente frente al servicio recibido, a través de una mayor información para el sector. También se podrá realizar un seguimiento más estricto del desempeño de los servicios de telecomunicaciones en Colombia y, para esto, se adoptan procedimientos a partir de las mejores prácticas internacionales y las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, a partir del mes de marzo de 2011 la CRC inició el desarrollo de la segunda fase del proyecto cuyo objetivo principal se orientó a la revisión de las condiciones específicas aplicables al servicio de acceso a Internet. Para el efecto se publicó un documento de consulta en el mes de agosto de 2011, contentivo de las especificaciones para una herramienta de medición de la calidad de las conexiones a Internet fijo y móvil. Seguidamente, en el mes de octubre de 2011 se publicó una propuesta regulatoria, de la cual se destacan los siguientes puntos: **i)** las metas de cumplimiento para los indicadores de calidad para Internet móvil que se encuentran definidos en la regulación vigente, **ii)** una propuesta de nuevos indicadores para Internet móvil a partir de los sistemas de gestión de los PRST, **iii)** la eliminación de algunos indicadores para Internet fijo, además de la eliminación de la obligación de medir los indicadores de calidad para Internet conmutado y **iv)** algunas consideraciones en materia de calidad en la facturación.

A partir de los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria publicada, la Comisión procedió a elaborar el documento de respuestas a dichos comentarios, y a realizar los ajustes a la norma que fue expedida en el mes de diciembre de 2011 a través de la Resolución CRC 3503, por medio de la cual se complementan las condiciones de calidad aplicables al servicio de Acceso a Internet, realizando modificaciones a la Resolución CRC 3067 de 2011, contentiva del régimen de calidad en los servicios, y a la Resolución CRC 3496 del mismo año, la cual compila el régimen de reporte de información. Con lo anterior se cumplieron los objetivos trazados en la agenda regulatoria de 2011.

**Condiciones regulatorias y de mercado frente a la operación móvil virtual:** El proyecto comenzó en febrero de 2011, con el fin de la promoción de la competencia, en beneficio de los usuarios y en su interés de fomentar la entrada de nuevos jugadores bajo la figura de los Operadores Móviles Virtuales (OMV), identificando las posibles barreras regulatorias que puedan dificultar su entrada.

Para esto, el Departamento Nacional de Planeación –DNP- contrató un estudio realizado por IMOBIX denominado “Análisis para determinar las condiciones técnicas, económicas y de mercado que permitirán la implementación de operadores móviles virtuales en Colombia” como parte de seguimiento de este estudio se organizó un comité técnico de seguimiento constituido por el DNP, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la CRC.

Como producto de este estudio, se identificó que el marco normativo del país era propicio para la entrada de estos nuevos jugadores en el mercado y que para facilitar su entrada se debían realizar algunas modificaciones de requisitos para solicitar recurso numérico y códigos de larga distancia. De acuerdo a lo anterior, en el mes de noviembre de 2011 se publicó la Resolución CRC 3152 "Por la cual se modifican las Resoluciones CRT 087 de 1997 y 2028 de 2008".

**Revisión de mercados relevantes en 2011:** Ahora bien, es importante destacar que en 2011, en virtud de lo estipulado en el parágrafo 2º del artículo 9º de la Resolución CRT 2058 de 2009 que establece que la CRC en un periodo no inferior a dos (2) años debe revisar las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de regulación *ex ante*, esta Comisión procedió a realizar dicha revisión. A continuación se presentan las principales revisiones adelantadas.

Durante el año 2011, en el marco del proyecto regulatorio "Revisión del mercado relevante de voz saliente fija y móvil y mercados de terminación en redes fijas", que será descrito más adelante, la CRC estudió los efectos de las medidas regulatorias de la Resolución CRC 2585 de 2010 "Por la cual se modifican las Resoluciones CRT 1763 de 2007 y 1940 de 2008 y se dictan otras disposiciones", resultantes del proyecto regulatorio "**Análisis de las condiciones de competencia del mercado de larga distancia internacional**" adelantado en 2010, concluyendo que las disposiciones de la Resolución CRC 2585 citada anteriormente ha traído efectos benéficos sobre la terminación del tráfico de larga distancia internacional en redes de acceso fijo y/o móvil.

Asimismo, la CRC consideró pertinente mantener dichas disposiciones regulatorias en virtud a que las mismas llevan menos de un año de ser implementadas, así como en razón a la existencia de relaciones de integración a una operación móvil o fija, lo que representa un potencial riesgo que debe continuar siendo monitoreado por parte de esta Comisión a partir de la permanencia de la medida regulatoria ex ante en cuestión.

**Análisis de competencia del servicio portador con área de cubrimiento nacional:** La CRC planteó en su Agenda Regulatoria 2010 el desarrollo del proyecto "Análisis de competencia del servicio portador con área de cubrimiento nacional", cuyo objetivo general consistía en realizar un diagnóstico sobre el nivel de competencia por rutas del servicio portador con área de cubrimiento nacional, a efectos de identificar posibles problemas sobre el mismo y proponer eventuales medidas regulatorias ex ante para corregirlos.

En el segundo trimestre de 2010, la CRC publicó una propuesta regulatoria para discusión con el sector "Por la cual se establecen disposiciones regulatorias sobre el servicio portador con área de cubrimiento nacional" y el documento soporte de la propuesta, en la cual se identificaron algunos municipios con posibles problemas de competencia en el servicio portador con área de cubrimiento nacional, y se proponían medidas de reporte de información a algunos proveedores con el fin de realizar un monitoreo regulatorio de este servicio.

Sin embargo, en atención a los diferentes comentarios recibidos del sector, la CRC decidió que el proyecto sería objeto de análisis regulatorios adicionales, por lo que se decidió aplazar su decisión y posible nueva publicación, dentro del contexto de la revisión de los mercados relevantes que se llevaría a cabo durante el primer semestre de 2011. A pesar de lo anterior, con el proyecto se logró tener un insumo de información importante que servirá para los análisis que serán efectuados dentro de la revisión de los mercados relevantes mencionada.

**Revisión de la cadena de valor de Datos y acceso a Internet:** La Agenda Regulatoria del año 2011 consideró el desarrollo de dicho proyecto regulatorio, iniciativa que tiene por objetivo proveer los elementos regulatorios necesarios para contribuir en el logro de las metas trazadas en el Plan Vive Digital.

En desarrollo del mencionado proyecto y de acuerdo con los análisis desarrollados, se identificó la necesidad de definir los mercados relevantes de (i) acceso a Internet móvil por suscripción, (ii)

acceso a Internet móvil por demanda, (iii) acceso a Internet de banda ancha residencial y (iv) acceso a Internet de banda ancha corporativa. En los citados mercados no se identificaron problemas de competencia estructural. No obstante, en los dos últimos mercados minoristas se identifican problemas de competencia coyuntural.

En tal sentido, se identificaron 26 municipios que adolecen de problemas de competencia coyuntural en el segmento corporativo. Es de señalar que los mismos corresponden a localidades aisladas y de mark up negativo en el servicio de acceso a Internet. Adicionalmente, se observa que los problemas aguas abajo en estos mercados, que son principalmente atendidos por ISP's de tecnología satelital, tienen fuerte relación con problemas de alta concentración del mercado aguas arriba (mercado mayorista portador) o incluso con la ausencia completa de acceso a dicho servicio mayorista.

Frente a esta realidad, el análisis prospectivo llama la atención en cuanto al Proyecto Nacional de Fibra Óptica, por lo que los problemas de competencia identificados en los 26 municipios serían potencialmente solucionados en virtud del despliegue del anillo nacional de fibra óptica y por ello la solución viene dada justamente por la política gubernamental.

En cuando a los problemas coyunturales de los mercados residencial y corporativo en los municipios del Valle de Aburrá identificados, corresponden a mercados que sistemáticamente rechazan la hipótesis de relación positiva entre concentración y tarifas, exhiben precios competitivos a nivel nacional y cuotas decrecientes en el tiempo y solo en el último período esto último se revierte para dos trimestres, período muy corto como para establecer que existe un problema estructural que pueda ser solucionado mediante regulación ex ante.

Adicionalmente, debe tenerse presente acorde con las cifras del Ministerio de TIC (informe trimestral de las TIC) dichos municipios también exhiben los mayores niveles de penetración del servicio (en la mayoría de los casos, superiores al 10%).

No obstante lo anterior, es de precisar que los análisis efectuados por la CRC en la revisión de las condiciones de competencia de los mercados relevantes de acceso a Internet de banda ancha en 2011 descartan en forma general situaciones de dominancia simple o conjunta pero no permiten descartar una potencial y específica situación estructural de prácticas que restrinjan eventualmente



la competencia en relación con la definición de los precios de los servicios ofrecidos, así como respecto de la eventual presencia de subsidios cruzados entre servicios o estrechamiento de márgenes.

En virtud de lo anterior, si bien de momento no se consideró pertinente establecer medidas de tipo *ex ante* en dichos casos, sí se identificó la necesidad de dar inicio a una actuación administrativa de carácter particular a efectos de determinar, desde la perspectiva de regulación *ex ante*, la situación específica de competencia en algunos mercados geográficos de datos del Valle de Aburrá en los que participa como proveedor mayoritario UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., asociada entre otros aspectos con posibles comportamientos de rivalidad individual, ello respecto de eventuales prácticas relacionadas con predación de precios, estrechamiento de márgenes o subsidios cruzados entre servicios y, en caso de identificar problemas de competencia, adoptar las respectivas medidas regulatorias diferenciales frente a tal proveedor para corregirlos. Lo anterior, con observancia de los principios y normas legales que informan tales actuaciones y en ejercicio de las facultades de regulación *ex ante* conferidas a la CRC por la Ley 1341 de 2009.

En este orden de ideas, los análisis sobre la "Revisión de la cadena de valor de Datos y acceso a Internet" se llevaron a cabo durante mayo a octubre de 2011, cuya propuesta regulatoria fue publicada el 31 de octubre de 2011. Los comentarios del sector fueron recibidos entre el 31 de octubre y el 4 de noviembre de 2011 y publicados el 30 de diciembre del mismo año. Dichos análisis culminaron con la expedición de la Resolución CRC 3510 de diciembre de 2011.

**Revisión del mercado relevante de voz saliente fija y móvil y mercados de terminación en redes fijas:** Dicho proyecto regulatorio ha sido dividido en dos fases. La primera de ellas se refiere al análisis de las originaciones, esto es, evaluar los impactos y resultados que desde el punto de vista de las condiciones de competencia se han derivado de la desregulación de los servicios de voz fija, análisis que soy recogidos dentro de un documento informativo al sector, entre otros y la segunda se refiere al análisis del mercado mayorista de terminación de llamadas fijo – fijo en cada municipio del país, definido en el numeral 5.1.A. del Anexo 01 de la Resolución CRC 2058 de 2009, dentro del cual se encuentra la terminación en redes fijas (TPBCLE) como un segmento de este mercado.

En cuanto a las originaciones, una vez desarrollados los análisis, esta Comisión concluyó que es claro que la medida adoptada por esta Comisión con la expedición de la Resolución CRT 2063 de

2009, en la que incentivó una mayor oferta de planes tarifarios a los usuarios de telefonía local, permitió que éstos tuvieran la posibilidad de elegir entre diversas ofertas comerciales el plan tarifario que mejor se ajustara a su perfil consumo, lo que se tradujo para el usuario en una reducción significativa de tarifas reflejada en el incremento del consumo y la reducción en el gasto por concepto del servicio de telefonía local.

De esta manera, la CRC al corroborar que los usuarios del servicio de telefonía fija pertenecientes a las localidades que antes de la expedición de la Resolución CRT 2063 de 2009 pertenecían a la Tabla 2 (Grupo 2) del Anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997 no han experimentado incrementos en los precios de este servicio, encuentra que no resulta necesario adelantar algún tipo de intervención sobre el mercado de voz (fijo y móvil) local correspondiente a dichas localidades, adicional a que la estructura del mercado de voz fija y la sustitución que la telefonía móvil ejerce sobre la telefonía fija se mantienen.

Los anteriores análisis fueron desarrollados por la CRC y plasmados en el documento informativo al sector denominado "Revisión del mercado relevante minorista de voz (fija y móvil) saliente local", publicado por esta Comisión el 22 de diciembre de 2011.

En cuanto a las terminaciones, en lo que respecta al cargo por transporte, una vez llevados a cabo los análisis correspondientes, la CRC verificó que el cargo por transporte constituye una fuente de estrechamiento estructural con implicaciones en mercados relacionados, que en el entorno de mercado actual genera una falla de mercado estructural que limita la competencia efectiva. En tal sentido, la CRC consideró pertinente aplicar una regulación de carácter general que implica desde la perspectiva regulatoria un cambio en el esquema de remuneración fijado para estas redes.

Para ello, el 18 de octubre de 2011 publicó para discusión del sector el proyecto de resolución "*Por la cual se modifica el artículo 5.8.2 de la Resolución CRT 087 de 1997, la Resolución CRT 1763 de 2007 y la Resolución CRT 2058 de 2009*" y el documento soporte "*Revisión del Mercado Relevante de Terminación en Redes Fijas y del Mercado de Terminación de Llamadas de Larga Distancia Internacional en Todo el Territorio Nacional*". Los Comentarios a este proyecto regulatorio fueron recibidos hasta el 18 de noviembre de 2011.

El resultado de este análisis y proyecto regulatorio corresponde a la Resolución 3534 de 2012, la cual fue publicada el 15 de febrero de 2012, junto con el correspondiente documento de respuesta a los comentarios recibidos sobre la propuesta regulatoria.

En este orden de ideas, luego de la correspondiente discusión con el sector, la CRC consideró necesario definir una senda de disminución gradual del cargo por transporte, teniendo en cuenta que el establecimiento de la misma, por un lado, es una práctica normal en la regulación de precios por parte de las agencias reguladores a nivel mundial, por otro lado, la implementación de la senda de disminución del cargo de transporte, busca minimizar los posibles efectos colaterales que pueda traer consigo para el bienestar del usuario si el impacto de la reducción del cargo de transporte implica un "*efecto cama de agua*" en el que los proveedores se podrían ver forzados a incrementar los precios minoristas para compensar la menor cantidad de ingresos de interconexión.

En este punto es importante resaltar que la definición de la senda busca mantener la estabilidad regulatoria en la industria y minimizar los posibles impactos financieros sobre los proveedores de redes y servicios que dicha medida pueda generar, permitiendo que los proveedores puedan ajustar sus decisiones y estrategias comerciales frente a la eliminación del cargo por transporte. Cabe aclarar que dicha gradualidad fue enfocada a la eliminación del cargo por transporte en virtud de la falla de mercado encontrada.

Sin embargo, con base en los comentarios recibidos del sector y sus consecuentes análisis se determinó que era pertinente excluir de esta medida a las redes fijas de TPBCLE de municipios con población inferior a 10 mil habitantes y a las redes fijas de TPBCLE de municipios con población superior a dicha cifra que no cuenten con una conexión a una red de fibra óptica nacional<sup>3</sup>. A partir del 1 de enero del año siguiente a aquél en que estas últimas redes estén conectadas a la red de fibra óptica nacional, se les aplicará el valor del cargo por transporte que se encuentre vigente en tal momento, de conformidad con lo establecido en la "Tabla senda cargo por transporte" del artículo 1º de la Resolución CRC 3534 de 2012. Estos municipios serán incluidos en el Anexo 03 de la citada presente resolución.

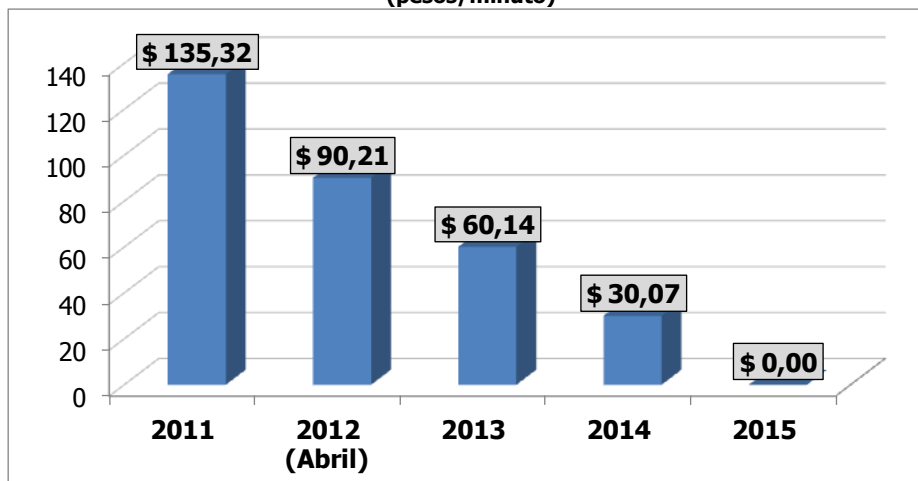
De acuerdo con lo anterior, específicamente para las redes fijas de TPBCLE de los municipios con población superior a 10 mil habitantes y que cuentan con una conexión a una red de fibra óptica

---

<sup>3</sup> En concordancia con el Plan de Fibra Óptica Nacional que lidera el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

nacional, esta Comisión consideró pertinente, definir una primera reducción del cargo por transporte regulado, correspondiente a una tercera parte del valor de éste vigente en 2011 y en los siguientes dos años, una reducción lineal, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

**Senda de eliminación del cargo por transporte regulado<sup>4</sup>**  
(pesos/minuto)



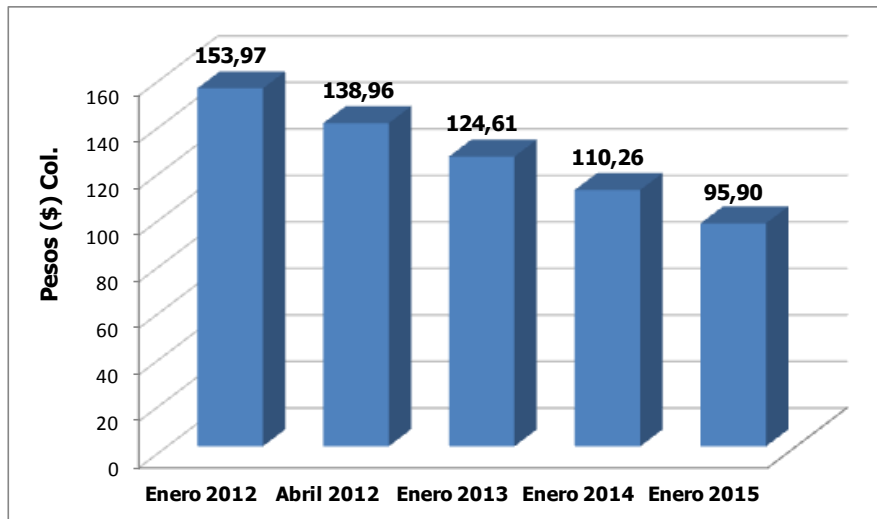
Finalmente, dentro de dicho proyecto se contempló la revisión y actualización de la tarifa fijo – móvil, estudio cuyos resultados fueron condensados en el documento denominado dentro del análisis denominado **“Análisis regulatorio del mercado de terminación de llamadas fijo – móvil en todo el territorio nacional”**, y que hicieron parte integral de la nueva revisión de mercados relevantes que adelantó la CRC durante la vigencia 2011. De acuerdo con los estudios desarrollados, la CRC estimó pertinente disminuir el tope tarifario para las llamadas originadas en red fija y terminadas en red móvil, lo anterior en reconocimiento de la disminución de los cargos de acceso a redes móviles, según fue estipulado en la Resolución CRC 3136 de 2011. Como consecuencia de la mencionada reducción y la afectación que esta tiene sobre la tarifa Fijo Móvil, en la siguiente gráfica se presenta una estimación de la reducción que presenta dicha tarifa a partir del año 2012<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Los valores se expresan en pesos constantes de enero de 2011 y están definidos por minuto real. Estos valores también están sujetos a la actualización a través del Índice de Actualización Tarifaria (IAT).

<sup>5</sup> La estimación se realiza modificando dentro de la fórmula de cálculo de la tarifa Fijo – Móvil únicamente el valor de los cargos de acceso a redes móviles y manteniendo las demás variables constantes. Se debe tener en cuenta que estos valores se presentan sin considerar la variación que puedan presentar por efectos de la actualización con IAT de los cargos de acceso a redes móviles y fijas.

Tomando en cuenta lo anterior, el documento soporte de la propuesta regulatoria que acompañó la expedición de la Resolución 3497 de 2011, por la cual se modifica el artículo 5.8.2 de la Resolución CRT 087 de 1997, señaló la gradualidad en la disminución de la tarifa fijo-móvil, como se presenta a continuación:

### **Estimación tarifa fijo a móvil de acuerdo con la regulación de cargos de acceso a redes móviles**



De acuerdo con la gráfica anterior, se estima que entre 2012 a 2015 la tarifa Fijo Móvil tiende a presentar una reducción promedio anual del orden del 11,6%, pasando aproximadamente de \$138,8 en abril de 2012 a \$96 en enero de 2015, lo que incrementa aun más el bienestar del usuario.

**Revisión de condiciones de competencia del segmento SMS Y MMS:** En virtud a la revisión de los mercados relevantes, estipulada el parágrafo 2º del artículo 9º de la Resolución 2058 de 2009, la Comisión realizó los respectivos análisis y estudios orientados a examinar las condiciones de competencia en el segmento relativo a las comunicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

De acuerdo con los análisis adelantados y el estudio de las condiciones de competencia, no se encontró evidencia que justifique la separación del segmento de mensajes cortos de texto (SMS) del mercado "Voz Saliente Móvil". Así mismo, no se contó con suficiente evidencia que permita constatar la existencia de algún proveedor con posición de dominio en el segmento minorista de

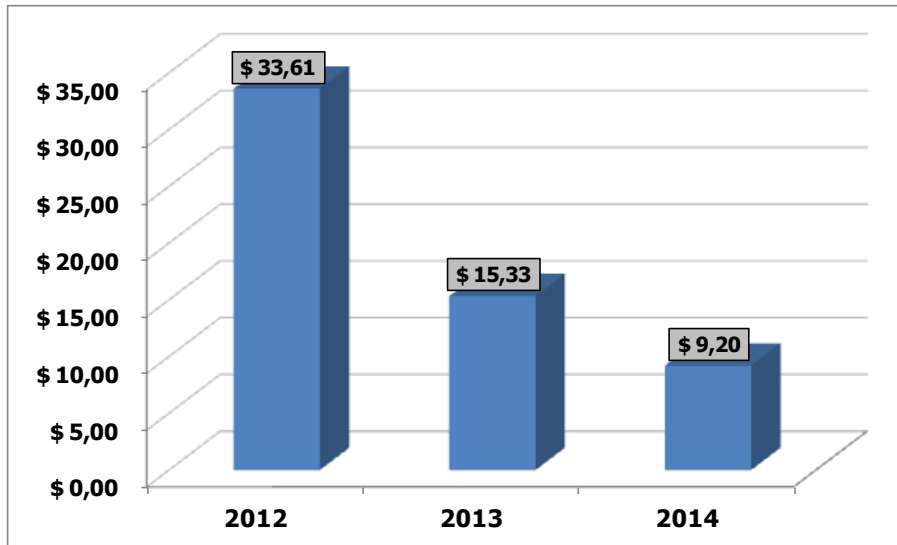
mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS). Adicionalmente no se encontró evidencia contundente de que la posición dominante que ostenta el proveedor con posición dominante en el mercado de voz saliente móvil, genere también distorsiones en la prestación del servicio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), por el contrario se observó que al menos en este segmento los competidores han podido competir más efectivamente.

En lo referente al segmento mayorista de mensajes cortos de texto (SMS), la CRC evidenció que cada proveedor ostenta poder de mercado sobre su propia infraestructura, independiente del origen del mensaje corto de texto (SMS). Teniendo en cuenta el poder de mercado que ostenta cada proveedor y la presencia de los cuatro cargos que son diferentes respecto de las diversas relaciones de interconexión, definidos por la CRC en instancia de solicitudes de intervención ante la Comisión vía solución de conflictos, la CRC estimó necesario definir un cargo de acceso para la terminación de mensajes cortos de texto (SMS) que proviene de un modelo para una empresa eficiente promedio, a través de la regulación de carácter general prevista para tal fin.

En virtud de lo anterior, mediante la expedición de la Resolución CRC 3500 del 5 de diciembre de 2011, la Comisión definió los cargos de acceso para la terminación de mensajes cortos de texto (SMS). La CRC consideró pertinente establecer una senda de disminución del cargo de acceso, ello con el objetivo de minimizar los posibles efectos colaterales que púedese traer la disminución de los cargos de acceso mencionados para el bienestar del usuario, ello bajo el escenario de que dicha reducción pudiese generar un "efecto cama de agua" en el que los proveedores se podrían ver forzados a incrementar los precios minoristas para compensar la menor cantidad de ingresos por concepto de interconexión. Por otro lado, la CRC también adoptó dicha decisión con el objeto de mantener la estabilidad regulatoria en la industria y tomó en consideración a la importancia de promover el intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) en el país así como de aquéllos servicios que utilicen este tipo de mensajes como insumo para su provisión a los usuarios.

La senda definida en la Resolución CRC 3500 de 2011 es:

### Cargos de acceso para terminación de mensajes cortos de texto (sms) <sup>6</sup>



## 5.2 Regulación de Infraestructura

La misión del proceso es promover la inversión en infraestructura para las TIC y su máximo aprovechamiento en beneficio de los usuarios.

### 5.2.1 Proyectos en Desarrollo

Durante el año 2011, el proceso de regulación de infraestructura tuvo bajo su cargo cinco proyectos regulatorios:

**Regulación de redes en convergencia:** El proyecto de regulación de redes en convergencia inició a finales del 2007 con el objetivo principal de adecuar el régimen de interconexión existente de manera tal que se reconocieran los avances en materia de convergencia de redes y servicios, se promoviera la migración a NGN y se fomentara la competencia.

Durante los primeros meses del año 2011, se culminaron las mesas de discusión sectorial, iniciadas en octubre del año anterior, cuyo propósito era contar con espacios adicionales de participación y discusión sectorial con antelación a la publicación de una propuesta regulatoria en la que se

<sup>6</sup> Los valores se expresan en pesos constantes de enero de 2011 y están definidos por minuto real. Estos valores también están sujetos a la actualización a través del Índice de Actualización Tarifaria (IAT).

reconocieran los avances normativos introducidos por la Ley 1341 de 2009, la cual representa el nuevo marco legal del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En febrero de 2011, se publicó el documento de análisis "Remuneración de Redes en Convergencia", que abordó los aspectos económicos en torno a la migración hacia las redes NGN y en el cual se planteó una guía de ruta regulatoria de corto, mediano y largo plazo, así como la conveniencia de generar espacios adicionales para la participación de los agentes del sector con el fin de promover la cooperación entre los mismos para el desarrollo y despliegue de las NGN.

En esa medida, a partir de los análisis regulatorios adicionales y la realización de reuniones con agentes del sector se estructuró el proyecto regulatorio que se sometió a consideración del sector a partir del 29 de abril de 2011, el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 3101 de 2011 "Por medio de la cual se expide el régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones, y se dictan otras disposiciones".

Es así como Colombia cuenta ahora con un Régimen regulatorio en materia de acceso e interconexión de Redes, que posibilita unas mejores condiciones de competencia para los diferentes agentes al reconocer el derecho de acceso a redes de telecomunicaciones por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones, además de los proveedores de redes y servicios; incorpora los aspectos técnicos mínimos en materia de redes de NGN; simplifica el inicio de la negociación de acuerdos y, define las instalaciones esenciales así como el contenido de la Oferta Básica, aplicables tanto al Acceso como a la Interconexión.

**Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones:** En marzo de 2010 la CRC en ejercicio de sus facultades legales dio inicio al proyecto "Acceso a Redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones", con el propósito de establecer las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que permitan garantizar el acceso y uso de la infraestructura de telecomunicaciones a los proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles en términos no discriminatorios y de transparencia. La construcción de esta regulación fue un proceso que fue considerado en el desarrollo de las agendas regulatorias de 2010 y 2011 y se caracterizó por ser ampliamente incluyente, en especial, abrió diferentes espacios de discusión, considerando en particular a los proveedores de contenidos y aplicaciones.



En desarrollo del proyecto, en primera instancia, en junio de 2010 la Comisión publicó el documento de consulta pública "Acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones", contenido del estudio general sobre el estado del segmento del mercado de contenidos y aplicaciones a nivel internacional, y el estado de los mercados de telefonía móvil y telefonía fija en Colombia, el cual tenía el propósito de recabar más información relacionada con los cuellos de botella que pueden estar incidiendo en el desarrollo de este segmento de mercado en Colombia .

Posteriormente, en septiembre de 2011, la CRC publica la propuesta regulatoria, la cual contiene disposiciones transversales al sector de TIC asociadas a la diferenciación de las responsabilidades y obligaciones de los agentes intervinientes, registro de los mismos, asignación centralizada y armonizada de la numeración para los contenidos y aplicaciones, reporte de información de este segmento y reglas de conducta de dichos agentes, la cual es adoptada mediante Resolución CRC 3501 del 5 de diciembre de 2011.

El régimen de acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones en la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y MMS sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles reconoce nuevos actores en la cadena de valor de TIC, facilita la integración del sector, modera la interrelación de los diferentes agentes, disminuye las barreras de entrada al mercado, no sólo para los proveedores de contenidos y aplicaciones sino para los integradores tecnológicos que se sirven de dichas redes, con lo cual promueve el desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones que se sirven de las TIC y la consolidación de las sociedades de la información y las comunicaciones.

**Acceso a la infraestructura de terceros:** En desarrollo de este proyecto regulatorio, durante el año 2011, la CRC elaboró los estudios relativos a la identificación de la infraestructura de otros sectores susceptible de ser utilizada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Dicho documento tomó como insumo los comentarios recibidos frente al documento de consulta pública publicado en el año 2010, en el cual se revisaba la experiencia internacional en la materia de utilización de infraestructura de otros sectores para la provisión de servicios de TIC.

Así mismo los estudios adelantados por la CRC durante el año 2011 incluyeron análisis de los aspectos económicos y financieros que permitiesen definir una metodología de costeo para la remuneración por el uso de infraestructura de terceros que haya sido identificada, a partir de lo previsto al respecto en la Ley 1341 de 2009.

Por otra parte, la Ley 1450 de 2011 "*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.*" adoptó disposiciones puntuales que definen tareas a desarrollar por parte de la CRC en cuanto a la coordinación con la CREG para la definición de las condiciones en las cuales podrá ser utilizada y/o remunerada la infraestructura y/o redes eléctricas, en la prestación de servicios de telecomunicaciones (artículo 57).

Acorde con el marco normativo descrito previamente y tomando como punto de partida las medidas regulatorias ya adoptadas en su momento tanto por la CRT, hoy CRC, como por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG-, las dos entidades han venido adelantando durante el segundo semestre del 2011 el proceso de coordinación para la estructuración de una propuesta regulatoria, la cual será publicada para comentarios de los interesados durante el primer semestre de 2012. De manera previa a tal propuesta, el pasado 21 de diciembre de 2011, se publicó conjuntamente entre la CRC y la CREG un documento de consulta para que los interesados, tanto desde el sector de TIC como el sector de energía eléctrica, puedan aportar elementos adicionales de análisis para los fines regulatorios correspondientes.

**Reglamento técnico de redes internas de telecomunicaciones:** La Ley 1450 de 2011 que contiene los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo (LPND) del actual Gobierno establece en cabeza de la CRC la expedición de la regulación asociada al acceso y uso por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la infraestructura dispuesta para redes y servicios de telecomunicaciones al interior de las zonas comunes en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal, así como del reglamento técnico en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal (artículo 54).

En relación con las condiciones de acceso y uso de la infraestructura dispuesta para redes y servicios de telecomunicaciones, la CRC publicó el 18 de octubre de 2011 el proyecto regulatorio "*Por medio de la cual se definen las condiciones relativas al acceso y uso de las redes internas de telecomunicaciones de los inmuebles sometidos bajo el régimen de Copropiedad o Propiedad Horizontal previsto en la Ley 675 de 2001*", respecto del cual se recibieron comentarios por parte

de diferentes agentes interesados hasta el 2 de noviembre de 2011, el cual fue adoptado mediante Resolución CRC 3499 del 5 de diciembre de 2011, medida que contribuirá a garantizar la libre elección del proveedor de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios ubicados en edificios, conjuntos residenciales y demás y así promover la competencia y la generación de múltiples ofertas a tales usuarios.

Por otra parte, respecto del reglamento técnico, la CRC contrató a la Asociación Colombiana de Ingenieros -ACIEM-, para que desarrollara los estudios mencionados y el 18 de octubre de 2011 publicó el proyecto regulatorio "*Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-, que establece las medidas técnicas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones*" respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes hasta el 15 de diciembre de 2011 y se espera continuar durante el 2012 con el proceso de socialización del reglamento y con el trámite de notificación ante la Organización Mundial del Comercio, ante la Comunidad Andina y ante los Tratados de Libre Comercio suscritos por Colombia con México, Salvador, Guatemala, Honduras, Chile, Canadá y los países miembros del CARICOM, MERCOSUR y EFTA – AELC, para su posterior adopción.

**Neutralidad en Internet:** En el marco de la Ley 1450 de 2011 ya mencionada, se establecieron en el artículo 56 las disposiciones relativas a la neutralidad en Internet, en cabeza de los prestadores de este servicio. Dentro de esta ley, el legislador colombiano otorgó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la función de regular los términos y condiciones en que deberán ofrecer sus servicios los proveedores de acceso a Internet y concedió a esta Entidad un término de seis (6) meses a partir de la entrada en vigencia de la Ley en mención, para expedir la regulación inicial. Dicho plazo se cumplía el pasado 16 de diciembre de 2011.

En desarrollo del proyecto, se realizó la revisión de literatura en relación con las experiencias en otros países en materia de neutralidad en Internet, se analizó la cadena de valor de Internet y las posiciones de los distintos agentes respecto a la Neutralidad en Internet. En el contexto colombiano, se analizó la Neutralidad en Internet con respecto a los principios de Propiedad Intelectual, libertad tarifaria, calidad del servicio y seguridad de la red, los cuales son parte del marco jurídico de las comunicaciones en el país.

El 13 de septiembre de 2011, la CRC puso a consideración del sector un documento de consulta pública con el fin de conocer la opinión de los distintos agentes que participan en la cadena de valor de Internet en Colombia que sirvieran de insumo para la construcción de una propuesta regulatoria. Este documento contenía un análisis de las consideraciones técnicas, económicas y regulatorias a nivel internacional, así como un cuestionario para conocer las apreciaciones de los diferentes agentes interesados.

Con base en la investigación hecha por la CRC y los aportes del sector en la consulta pública, se procedió a estructurar el proyecto regulatorio y su respectivo documento soporte, los cuales fueron publicados para conocimiento y comentarios de los interesados en octubre de 2011.

Finalmente, conforme lo estipulado en la Ley 1450 de 2011 y luego de la etapa de comentarios a la propuesta publicada, fue aprobada la Resolución CRC 3502 de 2011 *“Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011”*<sup>7</sup>.

## 5.3 Regulación Postal

La misión del proceso es consolidar un marco regulatorio acorde con la realidad del Sector Postal en Colombia, orientado a promover la competencia y proteger los derechos de los usuarios.

### 5.3.1 Proyectos en Desarrollo

**Análisis e Implementación de la Portabilidad Numérica Móvil en Colombia:** En cumplimiento de los lineamientos dados en la Ley 1245 de 2008, durante el año 2011 se dio por finalizado el proceso de implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia, iniciado desde el año 2008 por parte de la CRC. En particular, en primer trimestre de 2011 se continuó el seguimiento detallado a cada uno de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) involucrados, con base en reportes periódicos solicitados por la CRC, que permitieron obtener información para actuar oportunamente y solucionar potenciales inconvenientes.

Como resultado de dicho seguimiento, en el segundo trimestre de 2011 se efectuó la revisión del cumplimiento de los hitos correspondientes a adecuaciones de redes y sistemas en la fecha prevista

(29 de abril de 2011), así como también sobre la realización de pruebas y validación con el ABD (24 de junio de 2011). A partir de esta labor adelantada por la CRC, se efectuaron observaciones y se solicitaron las correcciones y ajustes aplicables. Es de anotar también que en esta última fase se incorporó al operador móvil virtual -OMV- con operación en Colombia (UFF).

Durante el tercer trimestre de 2011 se realizaron pruebas técnicas por parte de la CRC, contando con el acompañamiento de la Dirección de Vigilancia y Control -DVC- del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-, a fin de establecer la correcta operación de la portabilidad numérica móvil, y solicitar nuevos ajustes a los que hubo lugar previamente a la entrada en funcionamiento de la misma.

Con base en todos los elementos anteriormente referidos, y acorde con lo establecido desde la expedición de la Resolución CRC 2355 de 2010, el 29 de julio de 2011 se dio inicio a la portabilidad numérica móvil en Colombia por parte del ABD y los PRST móviles. Posteriormente, UNE inició con posterioridad el proceso de pruebas finalizando las mismas el 29 de agosto de 2011, y entrando en operación el día 30 del mismo mes, y la ETB hizo lo propio en el último trimestre de 2011, con miras a dar inicio a la prestación de servicios móviles a través de la figura de OMV en el mes de enero de 2012.

A manera de resumen, durante el proceso de implementación de la portabilidad numérica móvil, además del marco general definido en la Resolución CRC 2355 de 2010 antes enunciada, se expedieron 21 resoluciones que se generaron como complemento a los elementos generales definidos, a través de un proceso de desarrollo conjunto con los agentes del sector involucrados. De manera particular, las resoluciones expedidas en el año 2011 se relacionan a continuación:

No	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA TRATADA
1	Resolución CRC 3003 de 2011	Ajustes en materia de reportes de información de numeración
2	Resolución CRC 3035 de 2011	Remuneración de llamadas fijo-móvil en ambiente de portabilidad, y responsabilidad de costos de consulta a Bases de Datos Operativas.
3	Resolución CRC 3050 de 2011	Criterios relativos al enrutamiento y transporte de SMS con portabilidad.
4	Resolución CRC 3051 de 2011	Inclusión del requisito de obligación de pago de obligaciones vencidas y devolución de saldos no consumidos a usuarios postpago.
5	Resolución CRC 3069 de 2011	Precisión de obligaciones y responsabilidades técnicas de PRS y del ABD, incluyendo elementos asociados a intercambio de información.
6	Resolución CRC 3086 de 2011	Tareas a desarrollar por los diferentes actores involucrados para el acceso de nuevos proveedores en ambiente de Portabilidad.

<sup>7</sup> Publicada en el Diario Oficial No. 48.285 del 16 de diciembre de 2011.

7	Resolución CRC 3099 de 2011	Corrección de error de transcripción en la Resolución CRC 3069 de 2011
8	Resolución CRC 3100 de 2011	Condiciones generales para la ejecución de la fase de pruebas
9	Resolución CRC 3153 de 2011	Precisión en criterios para aceptación o rechazo de solicitud de portación por parte del proveedor donante
10	Resolución CRC 3477 de 2011	Indicadores de efectividad en la entrega y uso de NIP de confirmación

Como resultado de las medidas adoptadas, entre el 29 de julio y el 31 de diciembre de 2011 más de ciento cuarenta mil líneas fueron portadas. La relación discriminada por proveedor móvil se presenta en el siguiente cuadro:

Proveedor	Total como Donante	Total como Receptor
AVANTEL S.A.S.	108	14
COLOMBIA MÓVIL S.A.	19.132	52.419
COMCEL S.A.	68.591	46.519
TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.	51.956	34.312
UFF Móvil S.A	928	7.006
UNE EPM Telecomunicaciones S.A	190	635
<b>TOTAL PORTACIONES</b>	<b>140.905</b>	

Finalmente, se estima pertinente reiterar que en materia de portabilidad numérica para redes fijas, los estudios adelantados por la Comisión entre los años 2009 y 2010 mostraron un alto grado de sensibilidad de los resultados respecto de variables críticas, con condiciones de estabilidad menores en comparación con la portabilidad para redes móviles, en especial teniendo en cuenta factores relacionados con la viabilidad técnica y financiera de la misma. Lo anteriormente expuesto, y lo observado en análisis prospectivos relativos a la prestación de la telefonía fija, los cuales evidenciaron la posibilidad de cambios significativos en la dinámica de competencia en dicho mercado, llevaron a que la CRC optara por continuar efectuando estudios y monitoreando con mayor detalle el comportamiento del sector antes de tomar una decisión definitiva sobre este particular.

### **Análisis del Mercado Postal y definición del Régimen Tarifario de los Servicios Postales:**

En el marco de esta iniciativa regulatoria, dando continuidad a las actividades adelantadas en 2010, tomando como referencia el concepto jurídico emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el mes de octubre de 2010, en el cual se expone que con ocasión del régimen de habilitación general y el régimen de transición contemplados en la Ley 1369

de 2009, existen dos regímenes jurídicos aplicables a los servicios de mensajería expresa y de mensajería especializada, se publicó para discusión con el sector un proyecto regulatorio orientado a la definición de una tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos del servicio de mensajería especializada.

Con base en lo anterior, en el mes de marzo de 2011 expidió la Resolución CRC 3036 de 2011<sup>8</sup>.

**Definición del Peso Máximo para el Servicio de Mensajería Expresa:** En relación con lo previsto en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, dando continuidad a las actividades iniciadas en 2010 relativas a los análisis de tipo jurídico y técnico-económico asociados con la definición del peso máximo mencionado, la Comisión tomó como base información de mercado recopilada en virtud de los reportes establecidos en la Resolución CRC 2959 de 2010 correspondientes a los dos primeros trimestres de 2011, y publicó el 22 de agosto de para comentarios una propuesta regulatoria orientada a definir el peso máximo para esta clase de servicio postal.

A partir de los comentarios recibidos del sector, así como de análisis adicionales efectuados por el Ministerio de TIC<sup>9</sup> y el regulador respecto del potencial impacto de esta iniciativa, la CRC determinó en la Sesión de Comisión del 14 de diciembre de 2011 la pertinencia de finalizar el proyecto en comento, y adelantar un monitoreo del mercado que permita potencialmente la adopción de medidas regulatorias con un mayor grado de información. Para efectos de dar a conocer dicha decisión, el 23 de diciembre de 2011 la CRC publicó el documento que contiene los análisis llevados a cabo y el criterio adoptado por la Entidad sobre la materia.

**Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales:** Esta iniciativa regulatoria tuvo como fin la expedición de regulación de carácter general en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, en el ámbito de las facultades otorgadas a la Entidad por el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

Para efectos de lo anterior, dando continuidad a las acciones adelantadas en 2010 sobre esta materia, a partir de la propuesta regulatoria formulada y publicada para comentarios de los agentes

---

<sup>8</sup> Por la cual se determina la tarifa mínima del servicio de mensajería especializada que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, se modifica la Resolución CRC 2959 de 2010 y se dictan otras disposiciones.

interesados en el último trimestre de dicho año, el proyecto regulatorio finalizó con la expedición de la Resolución CRC 3038 el 4 de abril de 2011, teniendo como objetivo la creación de confianza en los usuarios de los servicios postales, como un elemento de base para un adecuado desarrollo y crecimiento del comercio electrónico el país durante los próximos años.

Dentro de los aspectos principales de la regulación expedida en esta materia se destacan los relativos al deber de información de los operadores a los usuarios en los puntos de atención, a través de líneas telefónicas y de Internet, que permitirá a estos últimos contar con información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita acerca de las características del servicio y tarifas ofrecidas. Así mismo, se establece claramente el procedimiento para la atención de las peticiones, quejas o reclamos y recursos – PQR´s- frente a los operadores postales, así como los elementos aplicables para la obtención de indemnizaciones cuando haya lugar a las mismas.

#### **Parámetros de Calidad de los Servicios Postales distintos al Servicio Postal Universal:**

Este proyecto regulatorio se encaminó a desarrollar las facultades otorgadas a la CRC por el artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 en relación con la expedición de regulación relativa a los parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales, así como también respecto de la fijación de indicadores y metas de calidad y eficiencia de los mismos.

Para tal efecto, durante 2011, y en consideración con el concepto jurídico antes citado, emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en relación con los servicios de mensajería expresa y mensajería especializada, se efectuaron ajustes a la propuesta regulatoria sometida inicialmente a discusión con el sector en 2010, y se efectuó una nueva publicación para comentarios, la cual fue publicada el 6 de abril de 2011. Una vez agotado dicho trámite y recibidos los respectivos comentarios, se expidió la Resolución CRC 3095 de 2011, por medio de cual se fijaron parámetros de calidad del servicio postal de Mensajería Expresa y de Giros Nacionales.

En términos generales, se destaca de la citada resolución el hecho de que por primera vez en el país se definen parámetros y se fijan indicadores y metas de calidad en materia de tiempos de entrega y confiabilidad a ser cumplidos por los operadores de servicios postales de mensajería expresa, así como también lo relativo a tiempos de disponibilidad aplicables al servicio de giros nacionales. Adicionalmente, se establecen condiciones aplicables a las pruebas de admisión y de

---

<sup>9</sup> Documento radicado en la CRC el 5 de diciembre de 2011.



entrega aplicables a dichos servicios, a fin de facilitar el respectivo seguimiento y otros trámites por parte de los usuarios.

**Interconexión, Acceso y Uso de las Redes Postales:** En cumplimiento de lo previsto en la Agenda Regulatoria 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones adelantó estudios sobre esta materia durante el primer semestre del citado año, y publicó en el mes de agosto de 2011 para comentarios del sector el documento denominado "*Régimen de Acceso e Interconexión a las Redes Postales*". En forma complementaria, la Comisión convocó y adelantó mesas de trabajo con operadores de servicios postales, a efectos de conocer de primera mano su percepción sobre el tema.

A partir de los insumos antes citados, la Comisión concluyó sobre el particular que en el corto plazo no se hace necesaria una intervención ex ante en materia regulatoria, razón por la cual, teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado, no se adoptara por el momento un régimen general de acceso e interconexión aplicable a los servicios postales.

De otro lado, se precisó que sin perjuicio de la decisión adoptada sobre esta materia, la Comisión seguiría monitoreando las condiciones de acceso e interconexión en los mercados postales, así como la evolución de la situación de competencia en los mismos, con base en las facultades que la Ley le ha otorgado.

**Análisis del Mercado de Servicios Postales de Pago y Definición del Esquema de Separación Contable:** En el marco de las facultades otorgadas a la CRC en la Ley 1369 de 2009 en materia de servicios postales de pago, y en los desarrollos reglamentarios que sobre el particular han sido efectuados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el año 2011 se dio inicio a los análisis orientados al conocimiento del mercado de servicios postales de pago (giros postales), abarcando las condiciones jurídicas, técnicas y económicas aplicables a la prestación de tales servicios.

En forma particular, durante el segundo semestre de 2011 se adelantaron tareas orientadas a diseñar un esquema de contabilidad separada para los Operadores de Servicios Postales de Pago (OSPP) en Colombia, de acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 6° de la Resolución 2702 de 2010 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, en el citado período se realizó una consolidación de la información

específica de operaciones adelantadas por parte de las empresas que ofrecen dichos servicios y provista por Servicios Postales Nacionales, la cual servirá como insumo para potenciales decisiones a ser adoptadas en materia de regulación de este mercado.

De otro lado, el 23 de diciembre de 2011 se publicó para discusión con el sector el documento denominado "*Aproximación Inicial al Mercado de los Servicios Postales de Pago en Colombia*", el cual abarca elementos normativos y de contexto internacional, y expone de manera general algunas cifras relativas al mercado de giros nacionales. En forma adicional, este documento constituyó un insumo para la realización de una consulta sectorial, cuyos resultados servirán como elementos de referencia y profundización para la construcción conjunta con el sector de la regulación específica aplicable a dichos servicios, en caso de ser necesaria la misma.

**Capacitaciones a Operadores Postales sobre temas Regulatorios:** Como respuesta a la necesidad de afianzar el conocimiento de las obligaciones regulatorias a cargo de los operadores de los servicios postales, en septiembre de 2011 se remitió una comunicación a los 214 operadores postales inscritos en el SIUST, informando la publicación en la página Web de la Entidad del "*Documento de Preguntas y Respuestas Frecuentes de Operadores Postales*", orientado a brindar información relevante para el cumplimiento de los objetivos antes enunciados.

De manera complementaria, en la misma comunicación se informó que sobre la base de las temáticas planteadas en el citado documento, y con el objetivo de aclarar posibles inquietudes sobre aspectos legales y regulatorios a los que están sujetos los operadores de los servicios postales en el país, la Comisión adelantaría jornadas de capacitación en la ciudad de Bogotá, las cuales fueron ejecutadas durante los días 3 al 7 de octubre del 2011.

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

La misión del proceso es brindar una atención oportuna y efectiva a los requerimientos de sus clientes, logrando un alto nivel de satisfacción.

### **5.4.1 Procedimiento de Atención al Cliente**

Durante el año 2011, el proceso de Atención al Cliente y Relaciones Externas recibió 5.697 consultas escritas de los clientes de la Comisión, frente a 3.441 recibidas en el 2010, lo cual

demuestra un aumento en 2.256 consultas más que el año inmediatamente anterior, de las cuales 1.963 correspondieron a consultas recibidas vía correo electrónico y 3.734 por correspondencia, todas atendidas a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles.



**Gráfico 5. Consultas atendidas en el año 2011**

Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más importante de atención al cliente, el Tiempo Medio de Respuesta –TMR- en el año 2011, fue de 6.3 días calendarios, presentándose un aumento (0.4 días) respecto al valor arrojado el año anterior, lo cual no es muy significativo teniendo en cuenta el gran aumento de las consultas que se presentaron para el año 2011.

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

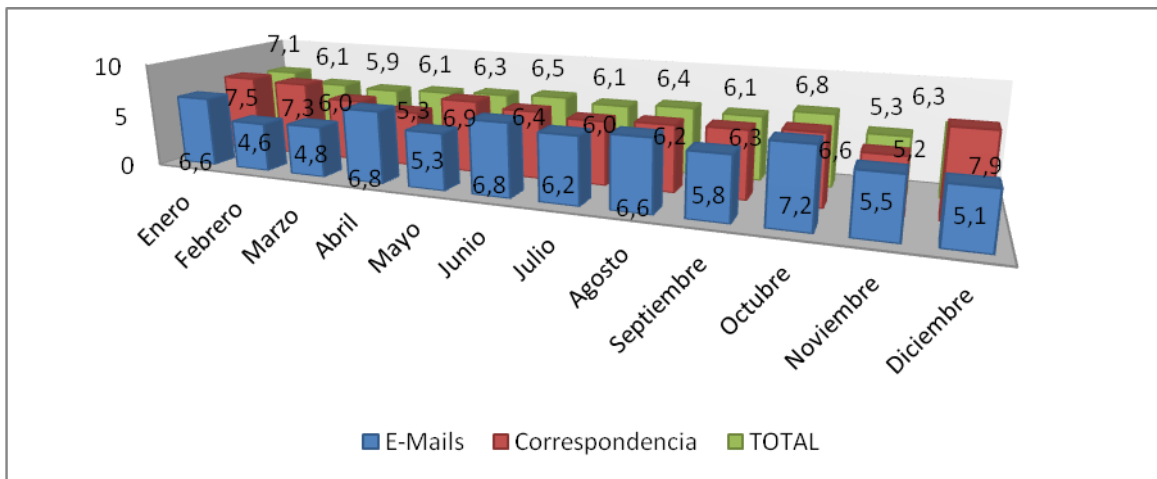
AÑO 2011	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>E-Mails</b>	6,6	4,6	4,8	6,8	5,3	6,8	6,2	6,6	5,8	7,2	5,5	5,1
<b>Correspondencia</b>	7,5	7,3	6,0	5,3	6,9	6,4	6,0	6,2	6,3	6,6	5,2	7,9
<b>TOTAL</b>	7,1	6,1	5,9	6,1	6,3	6,5	6,1	6,4	6,1	6,8	5,3	6,3

**Tabla 1. Tiempo medio de respuesta 2011**

AÑO 2011	Correspondencia	Mails	TOTAL
<b>Enero</b>	199	121	320

<b>Febrero</b>	327	131	458
<b>Marzo</b>	282	142	424
<b>Abril</b>	253	136	389
<b>Mayo</b>	182	109	291
<b>Junio</b>	190	170	360
<b>Julio</b>	293	211	504
<b>Agosto</b>	366	219	585
<b>Septiembre</b>	459	205	664
<b>Octubre</b>	463	193	656
<b>Noviembre</b>	384	196	580
<b>Diciembre</b>	336	130	466
<b>TOTAL</b>	<b>3734</b>	<b>1963</b>	<b>5697</b>

**Tabla 2. Solicitudes atendidas en el año 2011**



**Gráfico 6. Tiempo promedio de respuesta durante el año 2011**

La gráfica anterior representa el comportamiento mensual del TMR de las consultas. El TMR promedio del año fue de 6.3 días calendarios, superando de esta manera la meta establecida para el año 2011, la cual era de 6.5 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, estos rangos de respuesta 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.

## 5.5 Solución de Conflictos

Resolver en derecho y oportunidad las solicitudes de solución de controversias, así como atender las demandas y demás trámites judiciales contra los actos administrativos de carácter general y particular expedidos por la CRC.

Durante el año 2011 el proceso de solución de conflictos expidió los siguientes actos administrativos:

1	<b>2962 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. contra la Resolución CRC 2613 de 2010
2	<b>2963 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EDATEL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2615 de 2010
3	<b>2964 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2602 de 2010
4	<b>2965 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2620 de 2010
5	<b>2966 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2624 de 2010
6	<b>2967 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPMBOGOTÁ S.A. contra la Resolución CRC 2616 de 2010

7	<b>2968 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. contra la Resolución CRC 2612 de 2010
8	<b>2969 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2618 de 2010
9	<b>2970 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELEFÓNICA MÓVILES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2609 de 2010
10	<b>2971 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI- de CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
11	<b>2972 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN -EMTEL S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
12	<b>2973 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI- de AVANTEL LD S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
13	<b>3004 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI- de la empresa COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
14	<b>3005 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de la empresa AT NETWORK S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
15	<b>3006 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI- de SYSTEM NETWORKS S.A. E.S.P. Y se fijan las condiciones de la interconexión
16	<b>3007 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI de CONSULNETWORKS S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de interconexión
17	<b>3008 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI de TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
18	<b>3009 de 2011</b>	Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI de la empresa GRUPO TELINTEL S.A. E.S.P. y se

		fijan las condiciones de la interconexión
19	<b>3010 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI de GLOBAL TELECOMUNICACIONES COLOMBIA S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
20	<b>3011 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI de UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de interconexión
21	<b>3012 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 2611 de 2010
22	<b>3021 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI de COTORATEL S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
23	<b>3022 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI de la empresa COMVOZ COMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de interconexión
24	<b>3023 de 2011</b>	Por medio de la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de la interconexión
25	<b>3040 de 2011</b>	"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL CONTENIDO DE LA OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN –OBI- DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA COSTA COSTATEL S.A. E.S.P. Y SE FIJAN LAS CONDICIONES DE LA INTERCONEXIÓN".
26	<b>3039 de 2011</b>	PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL CONTENIDO DE LA OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN –OBI- DE LA EMPRESA COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TELÉFONOS & TECNOLOGÍA S.A. E.S.P.".
27	<b>3001 de 2011</b>	Por la cual se impone servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión entre la red de TPBCLDI de INTERNATIONAL COMMUNICATIONS NETWORK S.A. E.S.P. Y la red de TMC de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
28	<b>3020 de 2011</b>	Por la cual se impone servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión entre las redes de TPBCLDI de CONMUDATA S.A. E.S.P. y la red de PCS de COLOMBIA MÓVIL
29	<b>3015 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversia

		presentada por COMCEL S.A.
30	<b>3028 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P. Y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
31	<b>3044 de 2011</b>	PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE EL CONFLICTO SURGIDO ENTRE COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P. Y TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.".
32	<b>3013 de 2011</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por CONMUDATA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 2638 DE 2010
33	<b>3014 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EDATEL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2660 DE 2010
34	<b>3045 de 2011</b>	PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE EL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR EDATEL S.A. E.S.P. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 3015 DE 2011".
35	<b>2974 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de suspensión presentada por TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. respecto de la interconexión entre sus redes de TMC y la red de TPBCLE de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES KAMBATEL S.A. E.S.P. establecida en el departamento de Cundinamarca
36	<b>2975 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de suspensión presentada por TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. respecto de la interconexión entre sus redes de TMC y la red de TPBCL de la empresa STAR IP TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. establecida en Bogotá D.C.
37	<b>2976 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.
38	<b>2977 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación de los contratos de acceso, uso e interconexión entre las redes de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y TRUNKING S.A. E.S.P.
39	<b>3042 de 2011</b>	PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ENTRE LAS REDES DE TRUNKING S.A. E.S.P. Y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.",



40	<b>3043 de 2011</b>	PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ENTRE LAS REDES DE TRUNKING S.A. E.S.P. Y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P."
41	<b>3041 de 2011</b>	PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ENTRE LAS REDES DE TRUNKING S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P."
42	<b>3055 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de imposición de servidumbre definitiva de acceso, uso e interconexión presentada por TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P., respecto de las redes de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
43	<b>3056 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión presentada por TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. respecto de la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
44	<b>3057 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de imposición de servidumbre definitiva de acceso, uso e interconexión entre las redes de TPBCL Y TPBCLD de TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. y la red de TMC de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
45	<b>3058 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión presentada por INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P. y ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.
46	<b>3059 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión presentada por COMCEL S.A. y ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.
47	<b>3060 de 2011</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y CODENSA S.A. E.S.P., contra la Resolución CRC 2978 de 2011.
48	<b>3061 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud presentada por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., para la terminación de la interconexión entre la red de PCS y la red de Larga Distancia Internacional de SYSTEM NETWORKS S.A. E.S.P.

49	<b>3062 de 2011</b>	Por la cual se aprueba la modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P
50	<b>3070 de 2011</b>	Por la cual se impone servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión entre las redes de TPBCL y TPBCLE de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y la redes de TPBCL y TPBCLE de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P.
51	<b>3072 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y ERT EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P. por la no implementación de la interconexión indirecta y habilitación de las series de numeración del proveedor de servicios de larga distancia IPSOFACTUM S.A. E.S.P.
52	<b>3073 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y ERT EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P. por la no implementación de la interconexión indirecta y habilitación de las series de numeración del proveedor de servicios de larga distancia CELLVOZ S.A. E.S.P.
53	<b>3074 de 2011</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 3028 de 2011
54	<b>3075 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de imposición de servidumbre definitiva de acceso, uso e interconexión entre las redes de TPBCL y TPBCLDI de COMVOZ COMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A. y la red de TMC de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
55	<b>3076 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
56	<b>3077 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y EDATEL S.A. E.S.P.
57	<b>3078 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
58	<b>3079 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de

		ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
59	<b>3080 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
60	<b>3081 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
61	<b>3082 de 2011</b>	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión entre las redes de ESCARSA SAS E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.
62	<b>3084 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de imposición de servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión entre las redes fijas (TPBCL y TPBCLE) de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y las redes fijas (TPBCL y TPBCLE) de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.
63	<b>3091 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN TERMINACIÓN DE LA INTERCONEXIÓN PRESENTADA POR COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A. RESPECTO DE LA INTERCONEXIÓN INDIRECTA ENTRE SU RED DE TMC Y LA RED DE TPBCL DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS S.A. E.S.P. A TRAVÉS DEL OPERADOR DE TRÁNSITO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P."
64	<b>3087 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE EL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR COMUNICACIONES DIME S.A. E.S.P. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 3044 DE 2011" (IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE DIME- TELEFÓNICA)
65	<b>3088 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVEN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN INTERPUESTOS POR TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 3055 DE 2011"
66	<b>3089 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE EL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 3056 DE 2011"

		(TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. – COLOMBIA MÓVIL)
67	<b>3090 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVEN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN INTERPUESTOS POR TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN CRC 3057 DE 2011".
68	<b>3092 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE RESUELVE LA OPOSICIÓN A LA INTERCONEXIÓN PRESENTADA POR LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. FRENTE LA SOLICITUD DE TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. Y LA SOLICITUD DE IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE DEFINITIVA DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ENTRE LA RED DE TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. Y LAS REDES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P."
69	<b>3096 de 2011</b>	RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE ESTABLECE UN VALOR TOPE PARA LA REMUNERACIÓN DE LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO, ASÍ COMO PARA EL SERVICIO ADICIONAL DE GESTIÓN OPERATIVA DE RECLAMOS CUANDO ES COBRADO DE MANERA CONJUNTA CON LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO, Y SE ESTABLECEN OTRAS DISPOSICIONES"
70	<b>3084 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de imposición de servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión entre las redes fijas (TPBCL y TPBCLE) de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y las redes fijas (TPBCL y TPBCLE) de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.
71	<b>3102 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EDATEL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2963 de 2011
72	<b>3103 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2965 de 2011
73	<b>3104 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2966 de 2011
74	<b>3105 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPMBOGOTÁ S.A. contra la Resolución CRC 2967 de 2011

75	<b>3106 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. contra la Resolución CRC 2968 de 2011
76	<b>3107 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2969 de 2011
77	<b>3108 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. contra la Resolución CRC 2970 de 2011
78	<b>3109 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 3012 de 2011
79	<b>3110 de 2011</b>	Por la cual se resuelven los recursos presentados por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y EDATEL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2979 de 2011
80	<b>3111 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2981 de 2011
81	<b>3112 de 2011</b>	Por la cual se resuelven los recursos presentados por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2982 de 2011
82	<b>3113 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2983 de 2011
83	<b>3114 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2984 de 2011
84	<b>3115 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2985 de 2011
85	<b>3116 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2986 de 2011
86	<b>3117 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2987 de 2011
87	<b>3118 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2988 de 2011
88	<b>3119 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2989 de 2011
89	<b>3120 de 2011</b>	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COLOMBIA

		TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 2990 de 2011
90	<b>3126 de 2011</b>	Por medio de la cual se acepta el desistimiento de la solicitud presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. respecto del conflicto surgido con EMCALI E.I.C.E. E.S.P. por el cambio de esquema de remuneración de la interconexión
91	<b>3127 de 2011</b>	Por medio de la cual se acepta el desistimiento de la solicitud presentada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P. respecto del conflicto surgido con la EMPRESA TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. por la apertura de las series de numeración de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P. en el municipio de Cartago - Valle
92	<b>3129 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición presentado por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 3076 de 2011
93	<b>3130 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 3092 de 2011 y se rechaza el recurso de reposición interpuesto por TECHNOLOGY AND SERVICES S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 3092 de 2011
94	<b>3131 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de terminación del contrato de acceso, uso e interconexión suscrito por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. y SYSTEM NETWORKS S.A. E.S.P.
95	<b>3132 de 2011</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de conflicto presentada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. en relación con el enrutamiento de las llamadas cursadas en el municipio de Pereira respecto de la red de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
96	<b>3133 de 2011</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de conflicto presentada por TELEFÓNIA MÓVILES COLOMBIA S.A. por la definición del esquema de remuneración de cargos de acceso con COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A. y se declara terminada una actuación administrativa
97	<b>3141 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización de liquidación del contrato de acceso, uso e interconexión suscrito entre UNE EPM BOGOTÁ S.A. y la COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TELÉFONOS &

		TECNOLOGÍA S.A. E.S.P.
98	<b>3154 de 2011</b>	Por la cual se resuelve una solicitud de autorización determinación del contrato de acceso, uso e interconexión suscrito por la EMPRESA DETELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. y A.T. NETWORKS S.A. E.S.P.
99	<b>3474 de 2011</b>	Por la cual se acepta el desistimiento de la solicitud de solución de conflicto presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. para la apertura de la numeración para el tráfico de larga distancia del operador IPSOFACTUM S.A. E.S.P. por parte de TELMEX S.A. E.S.P. y se declara terminada una actuación administrativa
100	<b>3494 de 2011 Remitir copia exp DIR VY V TIC</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
101	<b>3495 de 2011 Remitir copia Mintic</b>	Por la cual se inhibe de resolver el conflicto surgido entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEBOGOTÁ S.A. E.S.P. y EDATEL S.A. E.S.P.
102	<b>3511 de 2011</b>	Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre SISTEMAS SATELITALES S.A. E.S.P. Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A.
103	<b>3515 de 2012</b>	Por la cual se archiva una actuación administrativa iniciada a UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
104	<b>3516 de 2012</b>	Por la cual se impone una sanción a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

En relación con el seguimiento y respuesta a los trámites judiciales en los que la CRC tiene interés o es parte, se desarrollaron las siguientes actividades:

CONSEJO DE ESTADO				
TIPO DE ACCION	DEMANDANTE	DEMANDADO	ACTO DEMANDADO	ESTADO DEL PROCESO

NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2003-1005	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	CRC	Res. CRT 632 de 2003 y 756 de 2006	Al despacho para sentencia de II instancia desde el 20 de mayo de 2009
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2004-173	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM S.A. E.S.P.	CRC	Res. CRT 728 de 2003 y 825 de 2003	Fallo apelado
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2004-684	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO ETELL S.A. ESP	CRC	Res CRT 782 de 2003	En espera del auto que corra traslado para alegar de conclusión en la II instancia
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2004-811	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. ESP	CRC	Res CRT 758 de 2003 y 826 de 2003	En espera del auto que corra traslado para alegar de conclusión en la II instancia
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2005-1152	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	CRC	Res CRT 1148 de 2005 y 1139 e 2005	En espera del auto que corra traslado para alegar de conclusión en la II instancia
NULIDAD SIMPLE 2002-194	ALFREDO FAJARDO MURIEL Y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN	CRC	Resolución 463 de 2001	En espera de la sentencia para eventualmente interponer recurso de apelación
NULIDAD SIMPLE 2007-318	FERNANDO AUGUSTO GARCÍA MATAMOROS	CRC y MINTIC	Decretos: 4239/04, 2323/05, 2324 de 2005 y Resolución CRT 1237 de 2005	En espera del auto que corra traslado para alegar de conclusión.
NULIDAD SIMPLE 2008-124	CARLOS EDUARDO NARANJO FLOREZ	CRC	CRT 1250/05, 575/02, 489/02, 253/00,087/97, 116/98 y 99/97	En espera de la sentencia para eventualmente interponer recurso de apelación
NULIDAD SIMPLE 2007-261	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	CRC	CRT 1296 de 2005	En espera del auto que corra traslado para alegar de conclusión.
NULIDAD SIMPLE 2009-521	COMISION NACIONAL DE TELEVISION	CRC	Resolución CRT 1940 de 2008	En espera de la notificación del auto admisorio de la demanda para proceder a contestarla



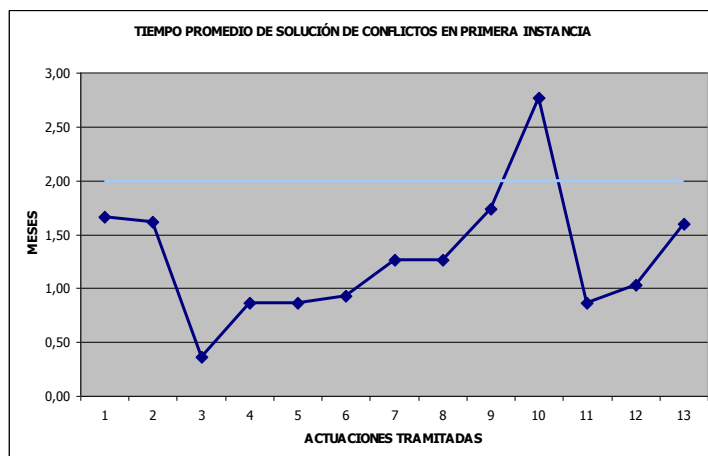
NULIDAD SIMPLE 2011-1140	ELMER RAMIRO SILVA RODRIGUEZ	CRC	Res. CRC 2959 2010	En espera de la notificación y posterior fijación en lista para contestar la demanda.
Acción de Grupo 2007-726	Antonio Farfán Barrera	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Res. 87 de 1997 Adicionada por la Res. 575 de 2002. Sistema de tasación de llamadas según el Método de Karlsson Simplificado.	Fallo de II instancia denegando las pretensiones de la demanda.
Acción popular 2004-2280	Fernando Alberto García Forero	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Decreto-ley 1900 de 1990, Ley 142 de 1994 y Decreto reglamentario 1641 de 1994, con respecto al servicio de Larga Distancia.	Se presentaron alegatos de conclusión
Acción de reparación directa 2011-182	EMCALI	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Se reclaman perjuicios por el empobrecimiento de EMCALI, derivado de la nulidad parcial declarada por el Consejo de Estado de las resoluciones CRT 463 y 489 en materia de cargos de acceso	Se interpuso recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda.
Acción de reparación directa 2011-184	EMCALI	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Se reclaman perjuicios por el empobrecimiento de EMCALI, derivado de la nulidad parcial declarada por el Consejo de Estado de las resoluciones CRT 463 y 489 en materia de cargos de acceso	Se interpuso recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda.
Acción de Tutela 2011-1157	COMCEL	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Violación del derecho fundamental de petición del Art. 23 de la CP.	Contestación a la acción de tutela.

Para efectos del control y seguimiento de las actividades del proceso, se han establecido los siguientes indicadores, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

## Medición tiempo de Solución de Conflicto en primera instancia

A continuación se relaciona el resultado de la medición del indicador “tiempo promedio de solución de conflictos”, el cual evidencia el número de meses que ha tomado la terminación de los proyectos. La meta fue fijada en dos (2) meses, con el fin de poder otorgar una más rápida respuesta a los requerimientos de los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin afectar la profundidad técnica, jurídica y económica de los análisis respectivos.

En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el año 2011, demoraron 1.35 meses, lo cual es muestra de las actividades y decisiones adoptadas al interior de la CRC para dotar de las herramientas respectivas al proceso de solución de conflictos, para atender los diferentes requerimientos disminuyendo el comportamiento del indicador.

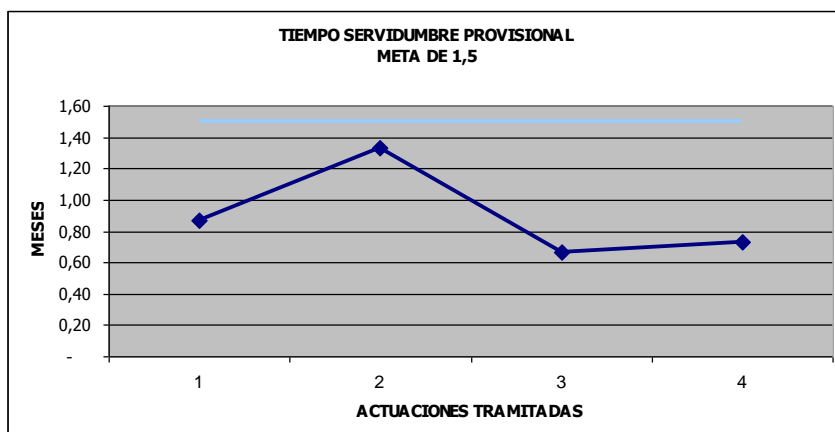


## Medición tiempo de imposición de servidumbres provisionales

A continuación se relaciona el resultado de la medición del indicador de tiempo promedio de las actuaciones administrativas de imposición de servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión, el cual evidencia el número de meses que ha tomado la terminación de dichos

proyectos. Este indicador cambió de meta en el año 2010, pasando de 1.5 meses, a 0.7 meses desde el segundo semestre del año:

Durante el periodo en el que tuvo una meta de 1.5 meses el indicador tuvo el siguiente comportamiento:



En el periodo en el que se disminuyó la meta a 0.7 meses, se tramitó una actuación administrativa en 0.57 meses.

## 5.6 Centro de Conocimiento de la Industria

Investigar y analizar tendencias regulatorias y de mercado para integrar y aplicar el conocimiento nuevo y relevante para el sector de TIC.

### 5.6.1 Estudios y proyectos en desarrollo

**Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales:** Con base en lo previsto en la Ley 1341 de 2009, la CRC inició el proyecto en febrero de 2010 con la asesoría del Centro de Investigación de las Telecomunicaciones - CINTEL. El objeto de dicha contratación se centró en realizar los análisis necesarios para recomendar a la Comisión un inventario de criterios de eficiencia, indicadores y metodologías de medición, e identificar las variables sectoriales que permitan caracterizar el avance de la Sociedad de la Información en Colombia.

A partir de la información recolectada, el proyecto continuó su desarrollo en el año 2011, en forma alineada con otras iniciativas en materia de información adelantadas por el Ministerio de TIC, resultando de particular relevancia el hecho de disponer de una definición armonizada de Sociedad de la Información (SI), a partir de la cual se realicen los ajustes necesarios a los indicadores y criterios de eficiencia, que servirán como base para la discusión de esta temática.

Con base en los lineamientos dados por la sesión de comisión en el mes de noviembre de 2011, el alcance del proyecto verá ajustado su alcance durante el primer trimestre de 2012 de tal manera que involucre aspectos relacionados con nivel de aprovechamiento y apropiación de las TIC así como una revisión general de los índices internacionales en los que Colombia figura.

**Revisión reporte de información TIC:** De manera paralela al desarrollo del proyecto, la CRC en conjunto con el Ministerio de TIC realizó una depuración de los reportes de información que deben ser enviados por el sector para fines regulatorios y expidió la resolución 3496 de 2011, proyecto que se explica a continuación. Se realizó inicialmente una revisión de los reportes que presentan actualmente los proveedores de redes y servicios a la CRC, en virtud de las disposiciones adoptadas en las Resoluciones CRT 1940 de 2008, CRT 2065 de 2009 y CRC 2209 de 2009. En forma adicional, se analizaron internamente aspectos que conlleven a optimizar dichos reportes, y principalmente a alinear e integrar los mismos con la estructura que para el efecto será definida en el Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con base en lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

En esa medida, y siendo necesario tener clara dicha articulación para evitar duplicidades y/o modificaciones en el corto plazo, se suspendió temporalmente el proyecto, debido a la necesidad de contar con mayor precisión acerca de la información a ser reportada por los proveedores de redes y servicios al Ministerio de TIC así como de la necesidad de profundizar el trabajo de articulación y avance con dicho al Ministerio sobre la materia.

Finalmente, en noviembre de 2011, se aprobó la resolución de modificación del Régimen de Reportes de Información depurándose la cantidad de reportes que deben ser diligenciados por los PRST asegurando que los formatos sean compatibles con el Sistema de Información Integral del sector cuya administración está a cargo de Ministerio de TIC conforme lo contempla la Ley 1341 de 2009.

### **Efectos de las tecnologías de la información y las comunicaciones sobre el medio**

**ambiente:** Considerando que la Comisión tiene entre sus objetivos del plan estratégico formulado para el periodo 2010 – 2014: "*Contribuir al desarrollo sostenible en materia ambiental a través del uso de las TIC*", y con el fin de dar continuidad a la labor que sobre este tema se adelantó en la vigencia del año 2009, 2010 y 2011, la actividad de TIC y Cambio Climático se dirigió a conocer posibles esquemas en los que las TIC pueden servir como aporte y apoyo de las técnicas que en materia de mitigación y adaptación buscan disminuir y controlar los efectos que en la actualidad produce el cambio climático.

En el 2011 se estructuró una encuesta con el objetivo de conocer las acciones de mitigación tendientes a reducir las emisiones de dióxido de carbono con el fin de contribuir a la preservación del medio ambiente, la cual fue remitida a 67 proveedores de redes y servicios y a 16 Entidades del Estado. Se analizó la información recolectada, con el fin de conocer las acciones de mitigación que de manera autónoma se están adelantando en los diferentes sectores económicos del país.

Finalmente durante el 2011 se realizó una foro virtual a través de la página Web de la CRC en el que los diferentes agentes interesados tuvieron la oportunidad de expresar sus puntos de vista sobre la materia y posteriormente se diseñó una encuesta que fue enviada a los PRST con el fin de identificar potenciales recomendaciones regulatorias que deben ser tenidas en cuenta por la CRC. De los resultados de la encuesta aplicada se extrajo que en el mediano plazo la CRC hará seguimiento de los lineamientos de política ambiental que establezca el Ministerio de TIC así como el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y los organismos multilaterales como la UIT.

**Ciberseguridad:** Dentro del plan de trabajo de la CRC definido en materia de Ciberseguridad, se adelantaron las siguientes actividades:

- *Seguimiento a actividades externas:* Se realizó el acompañamiento en la elaboración de un documento CONPES sobre "*Lineamientos de política para el desarrollo e impulso de la ciberdefensa y la ciberseguridad en Colombia*", realizándose para el efecto diversas reuniones en el segundo semestre de 2010 y primer semestre de 2011. El 14 de julio de 2011, fue aprobado el documento CONPES 3701, y se estableció el compromiso en el mediano plazo para la CRC de llevar a cabo un análisis regulatorio acerca de los aspectos técnicos que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para garantizar los principios de confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, así como las

medidas para autenticación y acceso de los usuarios a la red y el no repudio de las comunicaciones y, en caso de ser requerido a partir de tal análisis, llevar a cabo los ajustes a que haya lugar frente al marco regulatorio vigente.

**Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura:** Esta iniciativa surgió con el fin de determinar las principales restricciones existentes a nivel territorial para el despliegue de infraestructura y la definición de la mejor estrategia para disminuir dichas restricciones. De esta manera, la CRC realizó la revisión jurídico – técnica de toda la normatividad en materia de ordenamiento territorial y los proyectos de ley, que sobre este mismo tema, se encontraban en curso para su aprobación con el fin de identificar, si a causa de alguna de estas normas, se ha restringido el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones, elemento que resulta indispensable para la masificación de las TIC y ante todo para garantizar el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios públicos de comunicaciones provistos por los respectivos proveedores.

Es de mencionar que de conformidad con el artículo 55 de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 (Ley 1450 de 2011), las Entidades del Estado de los niveles nacional, departamental, distrital y municipal, deberán promover el acceso a la población de todos los servicios de TIC y en este sentido deberán abstenerse de establecer barreras y restricciones que impidan dicho acceso. De igual manera, el artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, establece como uno de los principios de dicha ley, que las entidades del orden nacional y territorial están obligadas a adoptar todas las medidas que sean necesarias para facilitar y garantizar el desarrollo de la infraestructura requerida.

Como resultado de la revisión de los documentos aportados y el proceso de investigación realizado, bien sea del ámbito nacional o internacional, se definieron una serie de lineamientos a seguir en materia de condiciones para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, resultando como principal producto la elaboración de un código de buenas prácticas siguiendo algunas experiencias internacionales relevantes como Argentina, España y Reino Unido.

El objetivo con el mencionado código es que el mismo cuente con el aval de las distintas entidades gubernamentales relacionadas con la materia (proveedores de redes y servicios de TIC, Aerocivil, Ministerio de salud, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de TIC, Federación Colombiana de Municipios, Alcaldías y gobernaciones), de tal manera que se facilite el despliegue de infraestructura a nivel municipal y se unifique el criterio para la obtención de permisos para la

instalación de redes de telecomunicaciones con el fin de poder proveer los servicios a la comunidad.

**Subsidios para acceso a Internet:** En el primer trimestre de 2011, la CRC elaboró la propuesta regulatoria de la disminución gradual del valor máximo a subsidiar asociado al concepto del consumo básico de subsistencia en consonancia con el artículo 69 de la Ley 1341 de 2009. El proyecto de resolución y el documento soporte se publicaron en febrero de 2011, y finalmente se estableció la disminución del Consumo Básico de Subsistencia mediante la resolución 3052 del 27 de abril de 2011.

Por otra parte, la CRC asesoró al Ministerio de TIC en relación con la promoción de conectividad digital mediante la masificación del uso de Internet, a través de la implementación de subsidios a planes de Internet de banda ancha social fijo y móvil para los usuarios de los estratos 1 y 2 y el análisis del efecto de la exclusión del IVA a los servicios de conexión y acceso a Internet.

La Ley del Plan Nacional de Desarrollo -2010-2014- establece que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promoverá el acceso a Internet de banda ancha social para usuarios pertenecientes a estratos socioeconómicos 1 y 2, correspondiéndole al Ministerio, con el apoyo técnico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, definir el tope de los montos y las condiciones en que se asignarán los subsidios así como las características de los planes de Internet social, conforme a las metas de masificación de acceso a Internet. En este sentido, la CRC, elaboró el documento técnico de la implementación de estos subsidios, el cual fue remitido en el mes de septiembre de 2011 al Ministerio Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la posterior reglamentación de los subsidios.

**Computación en la nube:** La CRC realizó durante el 2011 un estudio en el que se identificaron las principales características de la computación en la nube, así como las ventajas de la utilización de este servicio. Dentro de los principales aspectos clave se encontraron los siguientes:

- a) La planeación es un punto crítico.
- b) Integración con la estrategia corporativa.
- c) Evaluación de componentes.
- d) Modernizar la infraestructura existente.
- e) Determinar el caso de negocio.

Además de lo anterior, se sugiere considerar a futuro la necesidad de empezar a identificar cuáles son los proveedores que actualmente están prestando el servicio en Colombia, con el fin de establecer una base de datos que facilite a los usuarios potenciales de este servicio conocer las ofertas disponibles en el mercado. Además, también se podría pensar en definir una clasificación de los mismos de acuerdo con los servicios que prestan, su origen, tiempo de servicio, entre otras características, con el objetivo de facilitar información clara y precisa que permita plasmar aspectos puntuales de cada proveedor al momento de empezar a definir puntos relacionados con el contexto de la negociación de los contratos entre el proveedor y el usuario.

Por último, desde el punto de vista de la labor de la CRC como organismo regulador de las TIC en Colombia, esta entidad continuará monitoreando permanentemente los avances y tendencias relativas al uso de la computación en la nube por parte de las empresas, usuarios, gobiernos, así como las iniciativas de organismos multilaterales y reguladores a nivel mundial para determinar en el mediano plazo si se requieren medidas regulatorias para su promoción y aprovechamiento.

**Estimación de Usuarios Móviles y de Internet:** Con este estudio o plan de trabajo se buscaba por una parte revisar y actualizar la metodología de estimación de usuarios de Internet, basada en multiplicadores que se aplican a la cifra de suscriptores de acceso a Internet, y por otro lado identificar una metodología y/o procedimiento para estimar el número de suscriptores del servicio de telefonía móvil. Esto con el fin de proponer a las diferentes entidades del sector TIC[1] que recolectan, procesan, publican y/o utilizan información de líneas, suscriptores y usuarios de los servicios de Internet y telefonía, la armonización de conceptos y la unificación de criterios para la determinación de dichas cifras.

Los productos obtenidos del desarrollo de este plan de trabajo aportan información para la unificación y/o armonización con las diferentes entidades del sector (Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio TIC, DNP y DANE) de las cifras sobre usuarios de acceso a Internet y de telefonía móvil y de indicadores de penetración de estos servicios.

## 6 COORDINACIÓN EJECUTIVA

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 Comisión 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 Comisionados y a la Comisión, para que sus actos se surtan de acuerdo con la Constitución y la Ley.

## 6.1 Proyectos en desarrollo

**Compilación Normativa:** En la Agenda Regulatoria del año 2009, se planteó el proyecto de compilación normativa, cuyo objetivo se orientaba a facilitar a los diferentes agentes interesados, el acceso a las disposiciones vigentes en materia de regulación de telecomunicaciones, mediante la expedición de una resolución de carácter general en la que se compile la normatividad vigente a la fecha de su expedición y que contenga toda la regulación que expida la CRC con fundamento en sus facultades legales, el cual se proyectaba finalizar en el IV trimestre de 2009, en razón a la III modificación efectuada a la agenda regulatoria del año 2009, se extendió el plazo de finalización para el I trimestre del año 2010, en la que se requería efectuar análisis adicionales que se orientaran a ajustar el proyecto con base en lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

Una vez ajustada la propuesta regulatoria fue publicada en el mes de julio de 2010, para comentarios del sector, posterior a ello se tomó la decisión de convertir el proyecto en una actividad continua, la cual se ha venido desarrollando durante el año 2011, consistente en la actualización de las normas de carácter general y posterior publicación en la página Web de la Entidad cumpliendo así, en forma permanente, con lo señalado en el artículo 12 del Decreto 2696 de 2004.

## 6.2 Centro de Sistemas de Gestión

El Centro de Sistemas de Gestión, CSG, 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 Comisión.

El CSG 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 Comisión, logrando que se tengan herramientas que le permitan a la Entidad adoptar decisiones debidamente soportadas.

### **6.2.1 Contratación**

Durante el período 2011, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Elaboración y cumplimiento de la planeación contractual.
- Existencia de un grupo humano, idóneo y capacitado.
- Fortalecimiento de los canales de apoyo y comunicación entre el grupo de contratación y los demás procesos de la Entidad.
- Valoración, estudio y oportunidad en la atención de las solicitudes realizadas por las diferentes Coordinaciones.
- Conocimiento y constante capacitación de la normatividad vigente y actual en materia de contratación.
- Análisis jurídico y seguimiento de los procesos contractuales.
- Diligencia y pro actividad en todas y cada una de las etapas de los procesos contractuales.
- Sincronización e interacción entre los miembros del grupo de contratación.
- Se llevaron a cabo las contrataciones de servicios personales para atender las diversas necesidades de la entidad, con la oportunidad y en el plazo necesario para cumplir con la planeación de Vigencias Futuras.
- Divulgación y retroalimentación de la información recibida en los diferentes seminarios, capacitaciones y/o cursos del proceso, a través de la centralización de los contenidos de los mismos.

#### **Actividades desarrolladas por el grupo de contratación**

Durante el año 2011, se llevaron a cabo 159 procesos de contratación, de los cuales se suscribieron 150 contrataciones, teniendo en cuenta que cinco (5) procesos de contratación se declararon desiertos y cuatro (4) se descartaron, con base en la siguiente relación:

- Cuarenta y cinco (45) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de servicios, fundamentadas en los Decretos 2474 de 2008 y 3576 de 2009.
- Veintiocho (28) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de bienes, fundamentadas en el Decreto 2474 de 2008, en los artículos 1 y 2 del Decreto 3576 de 2009 y en el artículo 5 del Decreto 2516 de 2011.

- Cincuenta y tres (53) contrataciones fueron realizadas con fundamento en el artículo 82 del Decreto 2474 de 2008 y soportadas con los estudios previos de necesidad y conveniencia de la contratación. Todo lo anterior en consonancia con lo establecido en la Sentencia C-094/03, en el sentido que los contratos de prestación de servicios son *"actos reglados, cuya suscripción debe responder a la necesidad de la administración y a la imposibilidad de satisfacer esa necesidad con el personal que labora en la entidad pública respectiva pues si esto es posible o si en tal personal concurre la formación especializada que se requiere para atender tal necesidad, no hay lugar a su suscripción"*.

En efecto, tal y como puede constatarse en la totalidad de los contratos suscritos, en cuyos expedientes además de los antecedentes de los estudios previos de necesidad y conveniencia del contrato, se encuentran las certificaciones de carencia de personal que suscriben el funcionario que hace las veces de jefe de Talento Humano, la Coordinación Ejecutiva y el Director Ejecutivo de la Entidad y que, de manera particular en cada uno de ellos, evidencian la necesidad de la contratación, orientada a la atención oportuna y eficiente las obligaciones adquiridas por la Comisión.

- Una (1) contratación fue realizada con fundamento en el artículo 81 del Decreto 2474 de 2008, relativo a la contratación directa cuando no existe pluralidad de oferentes. Tal contratación corresponde a la empresa Tecnoimágenes, propietaria intelectual de la herramienta ONBASE, cuyo objeto consistió en efectuar el mantenimiento y soporte para el sistema de trámite documental - OnBase de la CRC, así como desarrollar nuevas funcionalidades para la Coordinación de Atención al Cliente y Relaciones Externas.

- Cuatro (4) contrataciones adjudicadas, 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. En esta modalidad, dos procesos se descartaron por no existir el número de proponentes, (2) mínimos, para conformar la lista corta en su primera fase y, un proceso se descartó por error involuntario en la modalidad en la que se publicó, lo que permitió legalmente abrirlos nuevamente para ser adjudicados. La selección del contratista por la modalidad de concurso de méritos por precalificación se refirió a la contratación de los servicios de consultorías para:

1. Adelantar la consultoría que tiene por objeto contar con los servicios de una persona natural o jurídica experta en análisis estadístico, que adelante los siguientes estudios: (i) Realizar un análisis de las metodologías y criterios que actualmente se tienen en Colombia y a nivel internacional para determinar el número de suscriptores y usuarios del servicio de acceso a Internet. (ii) Definir e implementar una metodología para determinar el número de usuarios del servicio de acceso a Internet discriminado por tecnología, velocidad y región, con base en la cifra de suscriptores del servicio de acceso a Internet fijo y móvil. (iii) Realizar un análisis de las metodologías y criterios que actualmente se tienen en Colombia y a nivel internacional para determinar el número de suscriptores y usuarios del servicio de telefonía móvil. (iv) Definir una metodología y/o procedimiento para determinar el número de usuarios de telefonía móvil tomando en consideración que un mismo usuario puede tener más de un equipo terminal o SIM card.
2. Contar con los servicios de una persona natural o jurídica experta en análisis estadístico, que adelante los siguientes estudios: (i) Revisión de las metodologías que se han empleado para medir los hábitos de consumo del tiempo al aire y de los planes tarifarios de telefonía móvil. (ii) Realizar un análisis del consumo promedio de tiempo en telefonía móvil mediante una encuesta a los usuarios, teniendo en cuenta variables tanto demográficas como variables de consumo. (iii) Analizar la propensión de los usuarios a dejar saldos sin utilizar tanto en la modalidad prepago como postpago según su ingreso y objeto de sus comunicaciones. Estos análisis deben estar basados en una encuesta, la cual debe ser aplicada a una muestra de usuarios de telefonía móvil en el país. Esta muestra debe seleccionarse mediante un método probabilístico, garantizando así que ésta sea representativa de la población de usuarios de telefonía móvil en el país.
3. Consultoría que tiene por objeto contar con los servicios de una persona natural o jurídica experta en contabilidad, con conocimientos en el segmento de los servicios postales de pago, para proponer a la CRC los elementos que le permitan efectuar el diseño de un esquema de contabilidad separada para los OSPP en Colombia, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 6° de la Resolución 2702 de 2010 expedida por el Ministerio de TIC, en el marco de las iniciativas que conforman la Agenda Regulatoria 2011.
4. Llevar a cabo la medición, a nivel nacional, del indicador Nivel de Satisfacción del Cliente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para el 2011, haciendo uso de la metodología previamente establecida.

- Diez (10) contratos adjudicados, realizados con fundamento del artículo 44 del Decreto 2474 de 2008 relacionado con la modalidad de selección pública de Selección Abreviada de Menor Cuantía. En esta modalidad, cinco (5) procesos se declararon desiertos y uno (1) fue descartado. Los objetos de estas contrataciones fueron:

1. Suministrar los tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional según los requerimientos de la Comisión, tendientes al cumplimiento de las funciones propias de la misma, de manera económica, eficiente y oportuna.
2. Realizar el análisis, rediseño, desarrollo, implementación y puesta en producción del portal institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co), mediante el uso de herramientas tecnológicas modernas y especializadas en el manejo y estructuración de contenidos y páginas Web, de manera que permita ofrecer a los usuarios información actualizada y organizada en tiempo real y garantizar un servicio transparente, efectivo, y eficiente, lo mismo que una comunicación bidireccional con su público objetivo a través de diferentes mecanismos de participación e interacción permanente, garantizando en todo caso el cumplimiento de las fases de Gobierno en Línea.
3. Producir dos (2) videos institucionales para la CRC.
4. Traducción simultánea (intérprete) y equipos (100) para el Foro Internacional sobre Ciberseguridad, el cual se llevará a cabo el 20 de mayo de 2011, de 8:00 am a 6:30 pm en las instalaciones del Metropolitan Club.
5. Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos descritos a continuación, de propiedad de la Entidad, incluido el suministro de repuestos, accesorios, piezas, mano de obra e imprevistos a que haya lugar, hasta el 31 de diciembre de 2011 y/o hasta el agotamiento de los recursos. De igual forma, incluye el suministro de cuatro (4) llantas referencia 195/55 Rin 15, incluido válvulas, rectificación de rines, alineación y balanceo: Renault Megan, modelo 2004, placa OBH 499, cilindraje 1100, chasis 9FBLA040E4L810663; Kia Cerato, modelo 2008, placa OBH 089, cilindraje 1600, chasis KNAFE2272854400882; Kia Cerato, modelo 2008, placa OBH 090, cilindraje 1600, chasis KNAFE2272854400880; Chevrolet Optra, modelo 2009, placa OBH 182, cilindraje 1800, chasis 9GAJM52369B111175.
6. Prestar los servicios como organizador profesional de congresos (OPC) que con su experiencia y conocimiento apoye a la CRC en el cumplimiento de los requerimientos

exigidos por la UIT, tales como infraestructura hotelera, logística de transporte especializado, personal e infraestructura para apoyo en hoteles y aeropuertos, entre otros, y garantice el éxito del Simposio Global de Reguladores (GSR) y del Foro Global de Líderes de la Industria (GILF).

7. Prestación de los servicios de licenciamiento, instalación y configuración de una solución de correo electrónico y calendario en modalidad de servicio GOOGLE APPS, con 100 buzones de correo en idioma español, para los funcionarios de LA COMISIÓN por el término de un (1) año, con las características mínimas requeridas por LA COMISIÓN e indicadas en el pliego de condiciones, documento este que hace parte del presente contrato.
8. Suministrar, instalar, poner en marcha y brindar soporte técnico de una planta telefónica.
9. Adquisición, instalación, integración y puesta en funcionamiento de los siguientes elementos y servicios: Un servidor para Rack., servicio de integración y configuración de la solución completa con la plataforma actual con la que cuenta la Entidad, así como la migración del Controlador de Dominio de la Entidad, actualización de 86 licencias de sistema operativo a última versión Microsoft Windows 7 en modalidad de suscripción por un (1) año, actualización de 86 licencias cliente de acceso a servidor a última versión CAL Windows Server por dispositivo en modalidad de suscripción por un (1) año, actualización de 86 licencias de herramienta ofimática a última versión Microsoft Office Professional 2010 en modalidad de suscripción por un (1) año, actualización de 2 licencias de sistema operativo para servidor a última versión Microsoft Windows Server Enterprise en modalidad de suscripción por un (1) año, actualización de 1 licencia de motor de base de datos a última versión Microsoft SQL Server Std por un procesador en modalidad de suscripción por un (1) año, adquisición de 1 licencia de software administrador de proyectos a última versión Microsoft Project Server en modalidad de suscripción por un (1) año, adquisición de 5 licencias de software cliente para administrador de proyectos a última versión Microsoft Project CAL en modalidad de suscripción por (1) año.
10. Contratar el Plan de Seguros de la CRC para el año 2010-2011.

- Dos (2) contratos se realizaron de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 2 de la ley 1150 de 2001 y los artículos 18 a 28 del Decreto 2474 de 2008, relacionado con el proceso de selección abreviada de subasta inversa presencial, por cuanto el procedimiento de

compra por catálogo derivado de la celebración de acuerdos marcos de precios, no podrá ser utilizado hasta que no se asignen las responsabilidades a que se refiere el inciso 4 del parágrafo 5 del artículo 2 de la ley 1150 de 2007. En el mismo sentido y de acuerdo con el parágrafo del artículo 23 del Decreto 2474 de 2008, la entidad no cuenta con la infraestructura tecnológica, para realizar el procedimiento de subasta inversa de manera electrónica, por lo cual debe realizarlo de manera presencial y en los términos y condiciones del Decreto 2474 de 2008. Los objetos de estas contrataciones fueron:

1. Entregar en las condiciones, cantidades y calidades descritas las cantidades de cintas, toner, tambores y cilindros solicitados por la Entidad.
2. Entregar veinte (20) computadores de escritorio con las especificaciones técnicas mínimas requeridas por la Comisión e indicadas en el pliego de condiciones.

- Dos (2) contratos de arrendamiento celebrados con Promotora Turística del Caribe S.A. Protucaribe S.A. y con Vásquez e Hijos y Cia. S. en C. S., para el desarrollo de actividades administrativas propias de la Entidad.

- Adicionalmente, se suscribieron cinco (5) convenios interadministrativos, en el marco del artículo 78 del Decreto 2474 de 2008, y que corresponden a las siguientes contrataciones:

1. Un contrato suscrito con la empresa Servicios Postales Nacionales S.A., para contar con los servicios de recolección, curso y entrega de correspondencia y demás envíos postales que requiera La Comisión, en las modalidades de correo normal, certificado urbano nacional e internacional, servicios Post-Express a nivel urbano y nacional, servicio al día, urbano, de conformidad con la propuesta presentada.
2. Tres contratos suscritos con la Imprenta Nacional de Colombia, con el fin de contar con los servicios de publicación en el Diario Oficial de la Imprenta Nacional de Colombia de las resoluciones administrativas de carácter general y circulares que expida la Comisión de Regulación de comunicaciones, requeridas para el normal, oportuno y eficaz desarrollo de las funciones que realiza y, de otra parte, realizar las labores de impresión digital del libro "MODELO DE GESTIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO COLOMBIANO".
3. Un contrato celebrado con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, cuyo objeto consistió en realizar el avalúo de los pisos 8, 9 y 10, y de veinticinco (25) parqueaderos localizados en el Edificio Link 760 ubicado en la carrera séptima con calle sesenta de la

ciudad de Bogotá, de conformidad con la solicitud de que presente La Comisión con la información y documentación respectivas.

Así mismo, se efectuaron las modificaciones, adiciones, actas y demás documentos que fueron necesarios en los diferentes contratos, según sus necesidades y plazos de ejecución. De otra parte, para el efectivo control de los contratos, se mantuvo actualizado el cuadro de contratos vigentes mensuales respectivo, publicado en la Intranet de la Entidad, de manera que se contara con la información oportuna y completa sobre el desarrollo de los mismos, para posibilitar la adopción de los correctivos y/o medidas consideradas pertinentes para el cabal cumplimiento de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, se generaron capacitaciones de forma teórica-práctica a cada uno de los procesos de la Entidad sobre las diferentes modalidades de contratación y se actualizó el Manual del Supervisor, dándole publicidad en la Intranet a partir del mes de diciembre de 2011.

## **Mediciones**

El proceso de contratación adelantado durante la vigencia del año 2010, fue monitoreado de manera permanente a través de los siguientes indicadores:

El proceso de contratación adelantado durante la vigencia del año 2011, fue monitoreado de manera permanente a través de los siguientes indicadores:

**EFICACIA:** Se realizó una reunión con gestión estratégica y calidad, en donde se analizó la oportunidad de medición de la eficacia del proceso y se determinó que debido a la naturaleza del proceso, no es posible establecer un indicador que logre este objetivo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, el incumplimiento por parte del proceso a las solicitudes de servicio recibidas no es una opción, ya que de ello depende el éxito de los objetivos alcanzables por la entidad.

**EFICIENCIA:** Tiempo utilizado en cada contrato x cien (100) /sobre tiempo previsto para cada modalidad =R/% de eficiencia en la contratación



Para tal efecto, se establecieron como tiempos máximos previstos según la modalidad de contratación, contados a partir de la fecha de expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal hasta la fecha de Registro Presupuestal, los siguientes tiempos estándar:

MODALIDAD	TIEMPO
Contratación de mínima cuantía	10 días hábiles
Contratación directa	8 días hábiles
Selección Abreviada	30 días hábiles
Licitación Pública	5 meses
Concurso de méritos	5 meses

**Tabla 8. Tiempos estándar según modalidad de contratación (TE)**

Con este indicador, cuya periodicidad es mensual, se pretende medir la capacidad del área para cumplir oportunamente con la elaboración de contratos, por lo que la meta está dada para el primer semestre  $\leq 100\%$  y para el siguiente semestre dentro del rango de 80-100%.

**Indicador:**

$$\frac{\text{Tiempo utilizado en cada contrato} \times 100}{\text{Tiempo previsto para cada contrato según modalidad}} =$$

El indicador de eficiencia, tuvo el siguiente comportamiento:

PROMEDIO DE LA CONTRATACIÓN (%)											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
44,69	99,40	74,77	33,13	72,36	90,14	100,56	70,83	85,89	52,17	92,45	64,56

**Tabla 9. Promedio de la contratación en 2011**

En ese orden de ideas, el promedio ponderado del año 2011 da como resultado un 73.41%, aunque en el primer semestre el indicador tuvo un comportamiento satisfactorio con base en la meta asignada, en junio se revisó y ajustó la meta del indicador a partir del tercer trimestre del año, por considerar que la meta actual no permitía realizar la identificación y seguimiento de las variaciones del mismo. La meta se establece en un rango de cumplimiento entre 80% y 100%.

Como consecuencia, a partir del julio se presentaron diversas situaciones particulares que afectaron el indicador de forma negativa. Las razones fueron las siguientes:

- En el tercer trimestre, aunque se cumplió la meta establecida por trimestre, se extrajeron de la medición cuatro procesos y discriminando de forma mensual, el indicador muestra alerta amarilla para los meses de julio y agosto. No se tuvieron en cuenta cuatro contrataciones debido a que la demora presentada en cada proceso obedeció a factores externos a la Entidad, identificados así: Un contrato suscrito con Protucaribe, dos (2) contrataciones firmadas con extranjeros para capacitaciones y un contrato suscrito con Oracle. En el proceso de suministro de computadores hubo la necesidad de suspenderlo con el fin de atender observaciones de carácter técnico, lo que afectó la medición para el mes de julio. En el mes de agosto todos los contratos se realizaron en un menor tiempo al establecido, resaltando los contratos de Sorangi Gómez y Harold Martínez, ya que fueron realizados en la mitad del tiempo programado, afectando el indicador.

- Para el último trimestre, se dio incumplimiento del indicador para los meses de octubre con un 52,17% y de diciembre con un 64,56%, teniendo en cuenta que, en el mes de octubre se llevó a cabo un concurso de méritos en 44 días, por necesidad de la contratación y, en el mes de diciembre la mayoría de los contratos fueron trabajados en la mitad del tiempo establecido para tal fin, en razón a la urgencia de la contratación, teniendo en cuenta la aprobación de vigencias futuras para proceder.

Para evitar que se presenten nuevamente estos resultados, se llevará a cabo la revisión y evaluación de los tiempos establecidos por Ley y los tiempos reales para la elaboración de los contratos por modalidad, además de evaluar la posibilidad de determinar una ponderación por modalidad de contratación.

## 6.2.2 Gestión Financiera

Durante el año 2011, la Entidad logró incrementar el presupuesto en el 11.3% con respecto al año anterior, contando con un presupuesto por la suma de \$17.549 millones. Dentro del este presupuesto se incluyó el proyecto de "*Compra, adecuación y dotación de sede, para la CRC*" por un costo de \$3.386.100.000, que le permitiera a la Entidad la adquisición de una sede administrativa propia con el fin de atender de manera adecuada y oportuna las responsabilidades que le han sido asignadas a través de las Leyes 1341 de 2009 en materia de TIC y 1369 de 2009

en asuntos postales. Se destaca también la ejecución presupuestal del 98% para la vigencia 2011, frente a la ejecución del 93% de la vigencia 2010.

Es así como para el proyecto de la adquisición de la sede la CRC contó para la vigencia del año 2011, con un presupuesto por la suma de \$3.386 millones y durante este mismo año realizó la gestión de la solicitud de las vigencias futuras por la suma de \$4.000 millones, ante el Departamento Nacional de Planeación con el fin de contar con los recursos para que el año 2012 que le garantizarán la totalidad de los recursos para la adquisición de la sede administrativa.

Dado que la compra de la sede se materializó durante el mes de noviembre de 2011, la CRC prorrogó el contrato de arriendo firmado el 29 de enero de 2010, hasta el 31 de diciembre de 2011, de las oficinas del edificio Torre Siete 77.

Es igualmente relevante el trámite de vigencias futuras, tanto de inversión como de funcionamiento, las cuales se llevaron a cabo con el fin de garantizar la continuidad a la operación de la Entidad con motivo del cambio de año.

Ahora bien, con el fin de contar con los recursos económicos que requiere la Entidad para su funcionamiento en el año 2012, fue expedida la Resolución CRC 3151 del año 2011, "*Por medio de la cual se fija la tarifa de contribución para el año 2012*", de conformidad con lo establecido en las Leyes 1341 y 1369 de 2009.

### Recursos disponibles de la CRC

A 31 de diciembre de 2011, los saldos en bancos de las cuentas de la CRC se presentan a continuación:

Entidad	Número de cuenta	Saldo
BANCOLOMBIA	586-707830-04	\$ 222
BANCOLOMBIA	586-707828-14	\$ 204
BANCOLOMBIA	586-707829- 20	\$ 182
	<b>total efectivo</b>	<b>\$ 608</b>

**Tabla 10. Saldos cuentas bancarias a 31 diciembre de 2011 (Millones de pesos)**

## Administración del portafolio

Siguiendo los 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. Esta política financiera implementada se basa principalmente en mantener una adecuada estructura de plazos de su portafolio de inversiones, de acuerdo con las necesidades del flujo de caja de la CRC y una administración del riesgo ortodoxa.

La administración y manejo del portafolio están 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.

Se presenta el portafolio de inversiones de la Entidad:

Entidad emisora	Fecha de inversión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Valor nominal	Valor de compra	Tasa de rentabilidad E.A. para % inversionista	Valor presente al 31 diciembre 2011
DTN	06/07/2010	15/06/2009	15/06/2016	12,9	12	7,310%	14
DTN	07/02/2011	14/05/2008	14/05/2014	108,5	114,7	6,892%	122
DTN	08/07/2011	28/10/2005	28/10/2015	445,7	469	6,580%	472
DTN	25/07/2011	28/10/2005	28/10/2015	2.466	2.591	6,704%	2.614
				<b>3.033</b>	<b>3.186</b>		<b>3.222</b>

**Tabla 11. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2011 (Millones de pesos)**

## Contribución año 2011

### Definición de contribución:

El artículo 24 de la Ley 1341 de 2009 y los párrafos 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1369 de 2009, establecen 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 0,1%, calculada sobre los ingresos por *la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (excluyendo terminales) o por la prestación de servicios postales* en el año

anterior, según el caso. 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 Comisionados y luego a Sesión de Comisión, decidiéndose fijar en el 0.0993%, la tasa de contribución que deben pagar las entidades sometidas a regulación para el año 2012, para lo cual fue expedida la Resolución CRC 3151 del 1 de noviembre de 2011.

Es importante destacar que en el Art. 12 de la Resolución 3151 del 1 de noviembre de 2011, estableció que la CRC establecerá los procedimientos para ejercer las funciones de fiscalización, imposición de sanciones y cobro coactivo relacionada con la contribución. Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la contribución serán las mismas establecidas en el Estatuto Tributario para el impuesto de renta y complementarios, establecidas en el parágrafo 1 del Art. 11 de la 1369 de 2009. La implementación del régimen sancionatorio se llevará a cabo durante la vigencia 2012.

#### **Recaudo Contribución:**

Los ingresos recaudados provenientes por contribución ascendieron en el año 2011 a la suma de \$15.752 millones, lo que representó un recaudo del 96.76% con respecto a la contribución causada por la suma de \$16.114 millones, quedando pendiente el recaudo de la suma de \$ 361.6 millones. De otra parte, en este último año se recuperó cartera de ejercicios anteriores por la suma de \$43 millones, se realizaron devoluciones de contribución del año 2010 por la suma de \$ 9.5 millones, Es así como la cartera de ejercicios anteriores asciende a la suma de \$351 pesos.

El aumento en la contribución se relacionada con el incremento del presupuesto para la vigencia 2011 dado a la CRC, en virtud de las nuevas y diversas responsabilidades asignadas por las Leyes 1341 y 1369 de 2009, a la Entidad le asignaron un presupuesto para el año 2011 por valor de \$17.549 millones. De igual manera, se pasó de un universo de 38 operadores a 324, cifra que aumentará en la medida que existan diferencias con los operadores registrados en las bases de datos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Registro Tic" y "Registro Postales", según el caso.

## Presupuesto

La CRC, 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 CRC se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Tecnologías de la Información y las 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 CRC.

El presupuesto del año 2011 se distribuyó como se aprecia en la siguiente tabla:

Concepto	Apropiación Millones de \$	Participación %
<b>Funcionamiento</b>	<b>8.131</b>	<b>46,33%</b>
Gastos de Personal	6.188	
Gastos Generales	1.574	
Transferencias	369	
<b>Inversión</b>	<b>9.418</b>	<b>53,67%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17.549</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 12. Presupuesto de Gastos 2011 (Millones de \$)**

## Presupuesto de Ingresos

Los ingresos totales que obtuvo la CRC en el año 2011 ascendieron a la suma de \$16.581 millones, frente a \$ 15.819 millones del ejercicio anterior, lo que significó un aumento del 5%, por el buen comportamiento del recaudo de contribución y los rendimientos obtenido en el manejo de portafolio.

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

Concepto	Apropiación Millones de \$	Recaudo	Participación %
Contribuciones Vigencia y Cartera	16.662	15.794	94,79%
Rendimientos Financieros e % Mora		785	4,71%
Fotocopias		3	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>16.662</b>	<b>16.582</b>	<b>99,52%</b>

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

## Ejecución presupuestal

Concepto	Apropiación Millones de \$	Ejecución	Participación %
<b>Funcionamiento</b>	<b>8.131</b>	<b>7.959</b>	<b>97,9%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	<b>6.188</b>	<b>6.082</b>	<b>98,3%</b>
Sevicios personales asociados a nómina y contribuciones inherentes a nómina	6.073	5.967	98,3%
Servicios Personales Indirectos	115	115	100,0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>1.574</b>	<b>1.508</b>	<b>95,8%</b>
Impuestos y multas	5	2	40,0%
Adquisición de bienes y servicios	1.569	1.506	96,0%
<b>Transferencias</b>	<b>369</b>	<b>369</b>	<b>100,0%</b>
<b>Inversión</b>	<b>9.418</b>	<b>9.236</b>	<b>98,1%</b>
Adecuación, remodelación y dotación de sede	3.386	3.386	100,0%
Implementación del sistema de información	400	394	98,5%
Asesoría, investigación y consultoría	5.632	5.456	96,9%
<b>TOTAL</b>	<b>17.549</b>	<b>17.195</b>	<b>98,0%</b>

**Tabla 14. Ejecución Presupuestal.**

## Presupuesto de Gastos

### Presupuesto de Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2011 fue de 98%, el presupuesto total ascendió a \$17.549 millones frente a una apropiación de \$15.765 millones con respecto al año anterior. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$8.131 millones, registrando una ejecución de 98% con un saldo de apropiación por ejecutar de \$172 millones, especialmente en el rubro de Gastos de Personal en el que quedó un saldo de apropiación por ejecutar por la suma de \$106 millones, lo anterior en razón a que no se pago prima técnica no factor durante todo el periodo de 2011, dado que existieron varios movimientos de planta en cargos de asesores, los cuales deben cumplir con el tiempo establecido por la Ley para acceder a la asignación de la prima técnica, de otra en algunos cargos hubo vacancias temporales. Por Gastos generales que un saldo de apropiación por ejecutar por la suma de \$66 millones.

En reservas por concepto de gastos de funcionamiento quedaron \$40 millones de pesos y en cuentas por pagar \$59 millones.

El presupuesto de transferencias se cumplió en el 100%, girándose \$343 millones al Fondo Empresarial, por concepto de excedentes de contribución y \$26.7 millones a la Contraloría General de la República.

### **Presupuesto de Inversión**

En cuanto al presupuesto de inversión, éste se ejecutó en un 98%, alcanzando la cifra de \$9.236 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 contó con un presupuesto para el año 2011 de \$400 millones y se ejecutó \$394 millones, correspondientes al 98.5%, el proyecto de regulación para la convergencia de los servicios, en el cual tenía un presupuesto para el año 2011 de \$5.632 millones, se ejecutó \$5.456 millones, equivalentes al 97%.

En cuentas Por pagar por concepto de los proyectos de inversión, quedaron \$686 millones y por Reservas no quedó ningún valor esto como resultado de una buena gestión en la ejecución de los contratos.

### **6.2.3 Recursos Humanos**

Durante el año 2011, la Entidad llevó a cabo importantes actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano, las cuales se presentan a continuación:

#### **Evaluación del Desempeño**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en la vigencia del 2011 realizó la evaluación del desempeño a sus funcionarios basada en la metodología Balanced Score Card - BSC, la cual representa una de las herramientas más eficaces para llevar a la práctica el plan estratégico de la Entidad. Esta metodología ha sido adaptada desde años atrás en la CRC y ha servido para hacer



seguimiento y medición del cumplimiento periódico de la estrategia de la Entidad y de sus diferentes grupos internos de trabajo.

Para la vigencia 2011, se realizó la evaluación del desempeño de todos los funcionarios que debían ser evaluados, mediciones correspondientes al segundo semestre de 2010, y al primer semestre de 2011 que comprende el período entre el 1º de febrero de 2011 y el 30 de julio de 2011.

Quienes ingresaron en periodo de prueba como producto de la Convocatoria 001 del 2005, se les establecieron los compromisos laborales de acuerdo con la reglamentación de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Al terminar el periodo de prueba, se realizará la correspondiente evaluación. Así mismo, se llevó a cabo la evaluación de desempeño de los demás funcionarios de carrera, de acuerdo con la normatividad y los formatos que para éste fin tiene establecidos la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Durante el año 2011 también se adelantó la evaluación del desempeño para los funcionarios del nivel asesor, algunas de ellas con el propósito de asignar y/o reajustar primas técnicas no factor salarial.

### **Formación, Capacitación y Bienestar**

Se elaboró y ejecutó el Plan de Formación y Capacitación, con base en los requerimientos de la Entidad, con el aval de la Comisión de Personal de la Entidad y en cumplimiento de las normas legales vigentes. Cabe mencionar que se llevaron a cabo cincuenta y seis capacitaciones, realizadas tanto al interior de la CRC como de manera externa, eventos de capacitación que, cuando correspondía, fueron evaluados individualmente en términos de pertinencia, cumpliendo la meta en el indicador establecido para este propósito.

Así mismo, se elaboró el Plan Anual de Bienestar y Estímulos de la Entidad, mediante el cual se logró la integración y participación activa de los colaboradores de la Entidad, cuyas actividades más representativas fueron, el Torneo de bolos llevado a cabo en el mes de julio, una actividad de integración en el mes de octubre con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar, la conformación de grupos para adelantar novenas navideñas innovadoras, y el reconocimiento de incentivos pecuniarios y no pecuniarios, de acuerdo con la Resolución Interna No. 435 del 30 de noviembre de 2011.

Como una medida de impacto en aras de fortalecer el bienestar de la entidad, se implementaron nuevos esquemas de trabajo, adoptando horarios flexibles. La hora de entrada y de salida tiene un margen de una hora para la comodidad de los funcionarios según sus necesidades. La hora de entrada se estableció entre 8 AM y 9 AM, y la hora de salida sería entre 5 PM y 6 PM, contemplando también modificación de horario para las funcionarias que son madres y tienen hijos menores de 12 años, los martes y viernes, con horario entre las 7AM y las 3:30 PM, con media hora para almorzar. Y como estímulo para todos, se estableció la modificación del horario de dos viernes al mes, con horario de 7 AM a 3:30 PM, con media hora para almorzar. Esta medida sin lugar a dudas ha redundado en el bienestar tanto personal como familiar de todos los colaboradores de la CRC. La adopción de estos esquemas de trabajo se viene desarrollando mediante Circular 005 de 2011.

Por otro lado, se adelantó la evaluación de Clima y cultura organizacional por parte de la firma consultora S&S Asociados, cuyo resultado fue de 80 puntos, lo cual evidenció un resultado favorable para la entidad.

Otra actividad adelantada en la vigencia 2011 y que impacta el bienestar de la Entidad fue el cambio de sede mediante la adquisición de nuevas oficinas, previo análisis del entorno, evaluando la zona, medios de transporte público para los empleados, vías de acceso; de condiciones del inmueble, evaluando igualmente, las características generales de construcción, servicios y seguridad del inmueble y las oficinas, evaluando pisos y parqueaderos. Estos estudios realizados durante el año, permitieron que en el mes de diciembre se lograra la materialización del traslado de sede.

### **Vinculación de Personal**

La vinculación de personal para el año 2011 se cumplió de acuerdo con los perfiles definidos en el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la CRC y en cumplimiento de requisitos, realizando las inducciones y entrenamientos según los requerimientos.

Durante la vigencia 2011, se efectuaron dos (2) nombramientos en período de prueba en la planta global de personal de la CRC, producto de la Convocatoria 001 de 2005, ocho (8) nombramientos de personal nuevo en cargos provisionales.

A continuación se muestra la planta de personal a 31 de diciembre de 2011:

Nivel	Cargos provistos	Vacantes	Clase de vinculación
Directivo – Comisionados	3	0	Período fijo
Asesor	23	1	Libre nombramiento y remoción
Profesional Especializado	17	0	Libre nombramiento y remoción(1) Con Derechos de Carrera (3) Nombramiento provisional (13)
Profesional Universitario	13	0	Nombramiento provisional (10) Con Derechos de Carrera (3)
Técnico Administrativo	3	0	Nombramiento provisional (1) Con Derechos de Carrera (1) En Periodo de Prueba (1)
Secretario Ejecutivo	2	0	Nombramiento provisional (1) En Periodo de Prueba (1)
Conductor Mecánico	4	0	Nombramiento provisional
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	

**Tabla 15. Composición Planta de personal a diciembre 31 de 2011**

Las novedades relacionadas con ingresos o retiros de personal de la Entidad fueron reportadas oportunamente al SUIP (Sistema Unificado de Información de Personal del Departamento Administrativo de la Función Pública).

### **Solicitudes Permisos CNSC - Nombramientos Provisionales**

Debido a que los nombramientos en provisionalidad requieren permiso de la Comisión Nacional del Servicio Civil, el área de Talento Humano ha estado pendiente de realizar de manera oportuna las respectivas solicitudes de los mismos, ya sea por nombramientos de nuevos funcionarios o para solicitar la prórroga de una autorización de cargos, ya ocupados, a los cuales se les vence dicho permiso.

### **Comisiones al Exterior**

En el año 2011 se elaboraron y enviaron a la Presidencia de la República los respectivos soportes de solicitud de autorización para conferir a varios funcionarios de la Entidad, comisiones de servicios al exterior, de las cuales efectivamente sólo fueron aprobadas y llevadas a cabo once (11).

### **Conformación nueva Comisión de Personal**

En el mes de noviembre de 2011, se conformó la nueva Comisión de Personal, quedando integrada por 6 funcionarios: Dos (2) representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes (elegidos por votación), y dos (2) funcionarios designados por la Dirección en representación de la Entidad. Esta nueva Comisión se conformó mediante resolución No. 434 del 29 de noviembre de 2011, para una vigencia de dos (2) años.

### **Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASO.**

En la vigencia 2011, el COPASO desarrollo su plan de salud ocupacional con énfasis en actualización de documentos y en el manejo de riesgos. Se actualizaron documentos como el programa de salud ocupacional, el reglamento de higiene y seguridad, y el procedimiento en caso de accidentes de trabajo. En cuanto al manejo de riesgos, se trabajo en el riesgo ergonómico con el apoyo de la ARP, en la inspección ergonómica de puestos de trabajo, mediante la cual se determinaron necesidades de cambio y/o mantenimiento de algunas sillas; igualmente, se trabajo en el manejo del riesgo psicosocial, con el desarrollo de dos talleres de relajación.

Entre otras actividades adicionales realizadas con el apoyo de la ARP, se gestionó la conformación de la nueva brigada de emergencias y se realizó la correspondiente revisión de los extintores.

### **Gestión ambiental**

Durante el 2011, la CRC desarrolló actividades para fortalecer la política ambiental de la Entidad, tales como el seguimiento mensual al consumo de papel y estímulo al uso de papel reciclable; control de apagado de computadores al finalizar la jornada; verificación de desconexión de cargadores de celulares; reciclaje en la fuente (separación de basuras) y charlas a todos los funcionarios sobre gestión ambiental con el apoyo de la ARP.

### **6.2.4 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 las telecomunicaciones en Colombia, haciéndola accesible a todos los agentes del sector.

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

- Cuenta con recurso humano altamente capacitado y comprometido con el desarrollo de las actividades que están bajo su responsabilidad, las cuales están orientadas hacia el logro de los objetivos de la entidad.
- La CRC 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 CRC.
- El SIUST ofrece facilidades para la consulta y uso de información relevante del sector por parte de los diferentes usuarios y se mantiene permanentemente actualizada en relación con la normatividad vigente.
- Se cuenta con Procesos y procedimientos estandarizados para la administración de la infraestructura tecnológica.
- El proceso hace una buena administración de los recursos asignados.

### **Actividades Realizadas**

Durante el año 2011 se adelantaron las siguientes actividades:

1. En el primer trimestre se desarrolló e implementó una Intranet más dinámica e interactiva con un administrador de contenidos de fácil manejo el cual puede ser administrador por todos los usuarios de la Entidad con la debida asignación de privilegios.
2. Se desarrolló e implementó el flujo documental documentos CARE en el sistema de trámite documental de la Entidad para el proceso de Atención al Cliente y Relaciones Externas de la Entidad, este módulo permite subir al sistema todas las solicitudes que llegan a través de los buzones institucionales de la CRC.

3. Se estableció el acuerdo con Gobierno en Línea – GEL, para la implementación de Notificación electrónica, usando la herramienta que provee GEL.
4. Siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea, se desarrollaron las modificaciones necesarias al portal Web de la CRC, dando cumplimiento al 100% de los criterios establecidos en el manual de GEL versión 2011.
5. Siguiendo con el proceso de renovación tecnológica de la CRC, se hizo la compra de 20 estaciones de trabajo, un nuevo servidor que almacenará las bases de datos, y el sistema de backup en línea para el controlador de dominio y las páginas Web de la Entidad.
6. Se renovó la planta telefónica de la Entidad, por una de última generación.
7. Se implementó el correo electrónico en la nube a través de Google Apps, para los funcionarios de la CRC, lo que permitirá tener total disponibilidad del correo electrónico, sin importar el dispositivo de acceso, y el lugar donde se encuentren. Lo anterior teniendo en cuenta todos los protocolos de seguridad y encriptación de datos necesarios para este sistema.
8. Se realizaron los contratos de mantenimiento para todos los sistemas y aplicativos de la Entidad.
9. Elaboración y puesta en funcionamiento del micrositio del Simposio mundial de Reguladores, así como la base de datos para su realización.
10. Desarrollo e implementación del módulo para creación de empresas, asignación de atributos y actualización de datos de los operadores en el SIUST.
11. Por cambio de sede de la Entidad, se llevaron a cabo todas las adecuaciones tecnológicas para que cumplieran con los estándares internacionales en seguridad, en cuanto al centro de cómputo, UPS, cableado de voz y datos, pisos, etc.

## Indicadores del proceso

Los indicadores de gestión del Centro de Sistemas de Información, se cumplieron de la siguiente manera:

- Disponibilidad de las plataformas

En cuanto a la disponibilidad de servicios Centrales, la meta se cumplió durante todos los trimestres de 2011.

- Índice Satisfacción Usuario Interno

En cuanto al Índice de Satisfacción de Usuario Final y Oportunidad en la Atención de Usuarios Internos la meta se cumplió, dado el seguimiento que se hizo a dichas solicitudes.

- Cumplimiento al plan de desarrollo tecnológico

El indicador de cumplimiento al plan de acción en el primer trimestre el indicador bajó hasta el 25% dadas las novedades en tema de legislación laboral no se hicieron las contrataciones necesarias. Los demás trimestres cumplieron la meta del 95% de manera satisfactoria.

## 6.3 Comunicación Externa

Durante el año 2011, la Coordinación Ejecutiva desarrolló diferentes actividades de comunicación externa, cuyo propósito es mantener un canal idóneo de comunicación entre la CRC y los clientes, apoyando el antes, el durante y el después, de los proyectos de la Entidad.

### Actividades desarrolladas

#### Eventos y foros realizados durante el año 2011:

- Foro del proyecto de Redes.
- Foro del proyecto Voz Saliente móvil.
- Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Foro Internacional sobre Ciberseguridad.
- Reuniones Implementación Portabilidad Numérica.
- IV Foro Mundial de Líderes de la Industria.

- Simposio Mundial para Organismos Reguladores.
- VI Taller Internacional sobre regulación.

### **Comunicados de prensa**

- La CRC realizó el foro análisis del mercado “VOZ SALIENTE MÓVIL”
- Armenia será la Sede del Simposio Mundial de Reguladores de Telecomunicaciones de la UIT.
- Por primera vez se define regulación sobre derechos para los usuarios de los servicios postales.
- La CRC obtiene un nuevo logro internacional.
- La CRC presentó audiencia de rendición de cuentas.
- IV Foro Mundial de Líderes de la Industria –GILF- y XI Simposio Mundial para Reguladores –GSR-, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- El primero de octubre entra en vigencia tres regulaciones expedidas por la CRC.
- Se define regulación por la cual se establecen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones.
- CRC inicia proceso pedagógico para dar a conocer la Portabilidad Numérica Móvil.
- La CRC trabaja por el bienestar y la seguridad de los colombianos.
- Se define regulación sobre el nuevo régimen integral de los derechos de los usuarios de comunicaciones.
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones entrega al país la Portabilidad Numérica Móvil.
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones lanza en la ciudad de Armenia Simposio y Foro Mundial de Reguladores de Telecomunicaciones.
- La próxima semana empieza el Simposio Mundial de la UIT para Organismos Reguladores y el Foro Mundial de Líderes del Sector.
- Se inició el Simposio Mundial para Organismos Reguladores.
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones entrega informe del primer mes de la Portabilidad Numérica Móvil.

Así mismo, la Entidad emitió las siguientes Cápsulas Informativas, las cuales fueron publicadas en la página Web:



- La CRC participó en la XVI versión de ANDINA LINK 2011; foro internacional de la convergencia, los contenidos y los nuevos negocios.
- La CRC participó en la jornada de gestión del Presidente de la República en el Ministerio de las TIC.
- La CRC participó en el seminario análisis legal de la planeación de proyectos de infraestructura, de la CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA.
- La CRC participó en el congreso mundial de móviles en Barcelona, España.
- La CRC participó en la XVI versión de ANDINA LINK 2011; foro internacional de la convergencia, los contenidos y los nuevos negocios.
- La CRC participó en la audiencia pública "lo que usted debe saber sobre la telefonía celular", organizada por el CONGRESO DE LA REPÚBLICA.
- La CRC participó en la cumbre de la industria de operadores móviles virtuales, versión LATINOAMERICA 2011, en Sao Paulo, Brasil.
- La CRC organizó foro internacional sobre CIBERSEGURIDAD.
- La CRC participó ACIEM TELECOM 2011.
- El Director Ejecutivo de la CRC dio la bienvenida a los participantes en la reunión de la asociación de reguladores.
- LA CRC INTERVINO EN EL EVENTO COMERCIO MÓVIL AMÉRICAS 2011
- LA CRC PARTICIPÓ EN EL EVENTO COMERCIO MÓVIL AMÉRICAS 2011
- CRC conforma grupo de la industria de redes de nueva generación.
- CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN nuevo director ejecutivo de la CRC.
- CRC reduce costos de servicios a los usuarios.
- CRC expide medidas para la promoción del ecosistema digital.
- CRC reduce costos de servicios a los usuarios.

Finalmente, el proceso realizó una rueda de prensa el 28 de julio de 2011, con el fin de dar a conocer a la opinión pública la implementación del servicio de Portabilidad Numérica Móvil en Colombia, en la misma participaron medios de comunicación de prensa, radio, televisión, portales de Internet y Proveedores de Redes y Servicios.

## 6.4 Coordinación y Control de Procesos y Proyectos

El control de los procesos de la CRC 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. Trimestralmente, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, envían a la Coordinación Ejecutiva el informe de desempeño del proceso, el cual permite conocer fortalezas, aspectos por mejorar, actividades desarrolladas durante el periodo evaluado, cumplimiento de los indicadores, análisis de riesgos y todos los aspectos propios de la operación de los procesos, aspectos que permiten al Director Ejecutivo y la Coordinadora Ejecutiva tomar decisiones para lograr un desarrollo óptimo de las funciones a cargo de la CRC.

## 6.5 Organización de Sesiones de Comisión y Comités

La Gestión realizada durante el 2011, referente a este proceso se resume a continuación:

### 6.5.1 Sesión de Comisión

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

Durante el año 2011, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 20 oportunidades, 7 de ellas de manera extraordinaria y 3 de ellas de forma virtual. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 131 resoluciones, de la siguiente manera:

Trimestre	Resoluciones particulares	Resoluciones generales
I	28	8
II	34	13
III	25	8
IV	4	11

**Tabla 16. Resoluciones aprobadas en la Sesión de Comisión 2011**

Indicadores del proceso

*Eficacia en la planeación y organización de Sesión de Comisión:*

El indicador 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	Cumplimiento
1º	95%
2º	95%
3º	95%
4º	95%

**Tabla 17. Eficacia en Sesión de Comisión 2011**

## 6.5.2 Comité de Comisionados

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

Indicadores del proceso

*Eficacia en la planeación y organización del Comité de Comisionados:*

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

Periodo	Temas Planeados	Temas agendados extemporáneamente	Cumplimiento
1º	97	0	100%
2º	107	0	100%
3º	147	0	100%
4º	104	0	100%

**Tabla 18. Eficacia en Comité de Comisionados 2011**

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

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

Periodo	Días Hábiles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
1º	26	9	2.8
2º	49	19	2.5
3º	79	25	3.16
4º	95	29	3.27

**Tabla 19. Eficiencia en Comité de Comisionados 2010**

En los anteriores términos, se presenta el informe de gestión de la vigencia 2011 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, el cual fue aprobado en la Sesión de Comisión realizada el 26 de marzo de 2012, como consta en el Acta 267.

Cordial saludo,

**CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN**  
Director Ejecutivo

ZVM/ SMUP/LGP