

Cod. 5000  
Bogotá, D.C.

Honorable Senador  
**IVÁN LEONIDAS NAME VÁSQUEZ**  
Presidente del Senado de la República  
Honorable Representante  
**ANDRÉS DAVID CALLE AGUAS**  
Presidente de la Cámara de Representantes  
Carrera 7ª No. 8 – 68 Edificio Nuevo del Congreso  
Bogotá D.C.  
Teléfonos: 3904050; 3823000  
Email: [secretaria.general@camara.gov.co](mailto:secretaria.general@camara.gov.co); [presidencia@senado.gov.co](mailto:presidencia@senado.gov.co);  
[atencionciudadanacongreso@senado.gov.co](mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co)

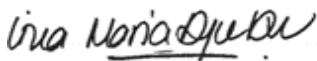
Radicado: 2023517531  
Fecha: 11/08/2023 3:38:34 P. M.  
Proceso: 5000 PLANEACION ESTRATEGICA  
Destino: SENADO DE LA REPÚBLICA - CÁMARA DE REPRESENTANTES  
Asunto: INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS ASUNTOS A CARGO DE LA CRC

**REF: INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS ASUNTOS A CARGO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC-, EN EL PERÍODO 2022 - 2023.**

Honorables presidentes:

De conformidad al artículo 15 de la Ley 1978 de 2019 "*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*", modificadorio del artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, el cual establece que "*La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través de su Director Ejecutivo, presentará al Congreso, dentro de los primeros quince días de cada legislatura, informe sobre el estado de los asuntos a su cargo*", presentamos el informe de las actividades desarrolladas por la CRC durante la legislatura 2022 – 2023.

Cordial Saludo,



**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**  
Directora Ejecutiva (E)

Proyectado y aprobado por: Sandra Villabona

**INFORME DE LA COMISIÓN  
DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

**CONGRESO  
DE LA REPÚBLICA  
2022 - 2023**

AGOSTO DE 2023

**INFORME DE LA COMISIÓN  
DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

**CONGRESO  
DE LA REPÚBLICA**  
**2022 - 2023**

**AGOSTO DE 2023**





# **INFORME AL CONGRESO CRC 2023**

## **Sesión de Comisión de Comunicaciones**

**Director Ejecutivo**  
Nicolás Silva Cortés

**Comisionada**  
Lina María Duque Del Vecchio

**Comisionada**  
Paola Bonilla Castaño

## **Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales**

**Comisionado**  
Ernesto Orozco Orozco

**Comisionado**  
José Fernando Parada Rodríguez

**Comisionado**  
Luis Clemente Martín Castro

**Coordinadora Ejecutiva**  
Zoila Vargas Mesa

**Agosto 2023**  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**Bogotá D.C., agosto 11 de 2023**

Señores

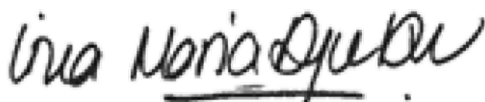
**PRESIDENTES Y DEMÁS MIEMBROS**

Honorables Comisiones Sextas  
Constitucionales permanentes  
Senado de la República  
Cámara de Representantes

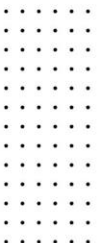
Respetados Congresistas

Las Sesiones de Comisión de Comunicaciones y de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, de conformidad con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, presenta a consideración del Honorable Congreso de la República su Informe 2023, en el cual se detallan el estado de los asuntos a cargo de la Entidad, en el periodo comprendido entre el 20 de julio del 2022 y el 20 de julio de 2023.

Con un atento saludo,



**Lina María Duque Del Vecchio**  
**Directora Ejecutiva (E)**



## Tabla de contenido

<b>1. GESTIÓN ESTRATÉGICA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1. ¿Qué hace la CRC/Quiénes Somos? .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025 .....</b>	<b>19</b>
1.2.1. Misión .....	20
1.2.2. Visión .....	20
1.2.3. Propósito Superior .....	20
<b>1.3. Resultados de Indicadores .....</b>	<b>20</b>
1.3.1. Indicadores Estratégicos .....	20
1.3.2. Indicadores de Gestión .....	21
1.3.3. Indicadores CRC 2023 .....	21
<b>1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad .....</b>	<b>22</b>
<b>2. GESTIÓN MISIONAL .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1. RESULTADOS REGULATORIOS .....</b>	<b>27</b>
2.1.1. Mercados y Competencia .....	27
2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias .....	36
2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria .....	44
2.1.4. Gestión de Grupos de valor .....	51
2.1.5. Fortalecimiento institucional .....	53
2.1.6. Logros .....	54
<b>2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES .....</b>	<b>55</b>
2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital .....	55
2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites .....	55
2.2.3. Seguimiento a la Actividad legislativa - Congreso de la República .....	59
2.2.4. Gestión Nacional e Internacional .....	59
2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor .....	60
2.2.6. Logros .....	61
<b>2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....</b>	<b>64</b>
2.3.1. Defensa judicial .....	64
2.3.2. Solución de conflictos entre proveedores de telecomunicaciones .....	66
2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones .....	67
<b>2.4. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS .....</b>	<b>67</b>

---

<b>2.4.1.....</b>	<b>Logros</b>
70	
<b>2.5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN .....</b>	<b>71</b>
2.5.1. Aulas de Innovación .....	71
2.5.2. Aula CRC.....	72
2.5.3. Logros .....	73
<b>2.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>74</b>
2.6.1. Gobierno Digital.....	75
2.6.2. Seguridad Digital.....	76
2.6.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica .....	77
2.6.4. Actualización de los Sistemas de Información .....	78
2.6.5. Logros .....	82
<b>3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>85</b>
<b>3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....</b>	<b>85</b>
<b>3.2. GESTIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>92</b>
3.2.1. Ingresos CRC 2022 y 2023 .....	92
3.2.2. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2022 y 2023.....	94
3.2.3. Contabilidad (Estados Financieros a 31/12/2022).....	99
3.2.4. Logros .....	100
<b>3.3. GESTIÓN CONTRACTUAL .....</b>	<b>100</b>
3.3.1. Contratación 20 de Julio de 2022 – 20 de Julio de 2023 .....	100
3.3.2. Logros.....	101
<b>3.4. GESTIÓN AMBIENTAL .....</b>	<b>101</b>
3.4.1. Cálculo de la Huella de Carbono .....	102
3.4.2. Primer y segundo simulacro de emergencias ambientales .....	102
El 28 de octubre de 2022 y el 31 de mayo de 2023, se realizaron simulacros ante una emergencia ambiental, teniendo en cuenta lo estipulado en la Norma ISO 14001 de 2015. ....	102
<b>3.5. Fortalecimiento de la Infraestructura física de la CRC .....</b>	<b>104</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Segundo Semestre 2022.....	21
Tabla 2. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Primer Semestre 2023.....	22
Tabla 3. Resultados Plan de Acción CRC 2022.....	23
Tabla 4. Resultados Plan de Acción CRC I semestre 2023.....	24
Tabla 5. Tiempo Medio de Respuesta 20 de julio de 2022 al 20 de julio de 2023.....	58
Tabla 6. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites.....	58
Tabla 7. Crecimiento de usuarios en redes sociales.....	62
Tabla 8. Actos administrativos expedidos.....	67
Tabla 9. Total de recursos publicados en Postdata según tipo.....	69
Tabla 10. Planta de personal de la CRC.....	85
Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2022.....	85
Tabla 12. Disponibilidad de personal de la CRC a 20 de julio de 2023.....	86
Tabla 13. Resultados de la Valoración de la CRC en 2022.....	89
Tabla 14. Presupuesto apropiado 2022.....	94
Tabla 15. Desagregación presupuestal 2022.....	95
Tabla 16. Ejecución presupuestal 2022.....	96
Tabla 17. Presupuesto apropiado 2023.....	97
Tabla 18. Ejecución presupuestal a 20 de julio de 2023.....	98
Tabla 19. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2022.....	99
Tabla 20. Distribución de recursos por modalidad de contratación.....	100

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control.....	64
Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial.....	65
Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido.....	66
Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos.....	68
Gráfica 5. Cantidad de visitas únicas a Postdata. Julio 2021 a junio 2023.....	70
Gráfica 6. Ejecución Presupuesto de inversión 2022.....	75
Gráfica 7. Presupuesto de inversión 2023.....	75
Gráfica 8. Índice de Gobierno Digital.....	76
Gráfica 9. Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2022.....	89
Gráfica 10. Porcentaje de residuos reciclables entregado a la Organización Recicladora en 2023-I ..	104

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Plan Estratégico CRC.....	19
Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos a 31/12/2022.....	20
Imagen 3. Piezas Audiovisuales.....	62
Imagen 4. Piezas gráficas.....	63
Imagen 5. Premiación del Data Jam CRC 2022.....	69

Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2021 .....	70
Imagen 7. Aulas de innovación 2022 .....	71
Imagen 8. Cursos AULA CRC.....	73
Imagen 9. Portal de Trámites CRC .....	80
Imagen 10. Gestión del Talento Humano.....	88
Imagen 11. Certification Great Place To Work.....	90
Imagen 12. Espacios CRC realizados en 2022 .....	91
Imagen 13. Espacios CRC realizados en 2023 .....	92
Imagen . Simulacros de emergencia ambiental en la CRC.....	102
Imagen 15. Actividades de educación ambiental integradas a las actividades de la CRC .....	103
Imagen 16. Actividades de la IV semana del medio ambiente - CRC.....	103

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1. Actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales .....	107
Anexo 2. Procesos judiciales de la Entidad .....	108
Anexo 3. Actos administrativos de solución de controversias.....	112
Anexo 4. Solicitud de Autorizaciones de desconexión.....	115
Anexo 5. Actos administrativos expedidos – recursos de apelación y de queja sobre decisiones de otras autoridades respecto de la instalación de infraestructura .....	119





# RESUMEN EJECUTIVO

INFORME AL CONGRESO CRC 2023



# RESUMEN EJECUTIVO INFORME AL CONGRESO CRC 2023

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019<sup>1</sup>, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, es una Unidad Administrativa Especial del orden Nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, sin control jerárquico o de tutela alguno, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Dentro del presente informe de gestión, se expone a manera de contexto la conformación y funciones de las dos sesiones que constituyen las instancias que deciden los asuntos a cargo de la CRC, así como los proyectos y actividades planeados y ejecutados en el marco de cada uno de los pilares estratégicos de las Agendas Regulatorias definidas para el periodo de reporte, así como las actividades desarrolladas y la gestión administrativa en materia de ingresos, ejecución presupuestal y gestión contractual.

Durante la pasada legislatura, la CRC adelantó diferentes proyectos y actividades que, de conformidad con las competencias señaladas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, buscaron promover la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, e incentivar la construcción de un mercado competitivo con el fin de que la prestación de los servicios regulados sea económicamente eficiente y que refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, todo esto con el fin último de generar condiciones para que los usuarios, tengan más y mejores servicios de comunicaciones y propender por el bienestar social.

Uno de los aspectos más destacables de la gestión del periodo de reporte (20 de julio de 2022 a 20 de julio de 2023), consistió en la publicación de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, la cual se planteó con el objetivo de robustecer los análisis, aumentar la participación de los grupos de valor en el desarrollo de proyectos y simplificar el marco regulatorio vigente. Esta política regulatoria contempla cinco pilares: i) Agenda regulatoria, como principio de planeación estratégica que responde a criterios de transparencia y objetividad, (ii) Simplificación del marco regulatorio, con el fin de contar con un marco eficiente, simple, claro, que reconozca los cambios del mercado y de la tecnología; (iii) Conocimiento del ecosistema, el cual busca conocer los mercados regulados, las dinámicas que se generan y las novedades que se producen a través del análisis de la información; (iv) Metodologías innovadoras de regulación que permita la interacción con la industria para expedir regulación más eficiente y (v) Aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo que refiere a estudios de impacto de la regulación ex ante.

En el marco de sus funciones y de la política de mejora regulatoria incorporada a los procesos de la entidad, se diseñaron las agendas regulatorias para los periodos “2022 - 2023” y “2023 - 2024”, como la principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. Las mismas son producto de un ejercicio participativo con los diferentes grupos de valor, cuentan con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y reflejan la planificación a mediano plazo de la política regulatoria.

1. Ley 1978 del 25 de julio de 2019 “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones”.

En relación con la ejecución de las agendas regulatorias, es importante destacar que la entidad ejecutó el 92%<sup>2</sup> de los proyectos planteados para la vigencia 2022 – 2023. Esta agenda abarcaba 34 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias, los cuales se distribuyen en los cinco pilares estratégicos de la Entidad<sup>3</sup>, encaminadas a asegurar que el marco regulatorio responda a las diferentes necesidades de los grupos de valor e interés (usuarios, industria, entidades del estado, academia, entre otros). Para su elaboración, la Comisión tomó en cuenta los análisis de coyuntura económica del país, así como los desarrollos y tendencias previstos para los sectores TIC, postal y audiovisual.

En relación con la Agenda para la vigencia 2023- 2024, esta incluye 26 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias, de las mismas se identifican 29 hitos a desarrollar en el marco de 18 iniciativas distribuidas por pilar estratégico así:



Cada uno de los proyectos e iniciativas propuestos en el marco de los pilares estratégicos de la entidad, contemplan la necesidad de continuar con los esfuerzos y avanzar, a partir de los resultados sectoriales, en torno a la promoción de la competencia en un mercado dinámico que derive en beneficios para los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como en el fortalecimiento del pluralismo informativo. De igual manera, los proyectos están alineados con la estrategia del Gobierno Nacional de fomentar la conectividad a lo largo y ancho del territorio nacional, a fin de contribuir con el cierre de la brecha digital, la innovación y la transformación digital del sector, buscando promover un Gobierno Digital abierto y transparente, así como avanzar hacia una Economía Digital, promoviendo la consolidación de la industria TIC nacional como motor de crecimiento, empleo y desarrollo para el país.

2. Informe de seguimiento Agenda Regulatoria 2022 – 2023 con corte a 31 de diciembre de 2022.

3. El Plan Estratégico Institucional está compuesto por cinco pilares: i. Mercado y Competencia; ii. Bienestar y derechos de usuarios y audiencia; iii. Innovación y mejora regulatoria; iv. Gestión de Grupos de valor y v. Fortalecimiento Institucional.



En este marco es importante resaltar algunas de las iniciativas, tales como la actualización integral al Régimen de Calidad de los servicios de Telecomunicaciones<sup>4</sup>; el cual incorpora mejoras que responden a la realidad actual de prestación de los servicios de voz y datos (fijos y móviles), y de televisión, en procura del bienestar de todos los colombianos, especialmente de aquellos que habitan en zonas rurales y apartadas. Este nuevo régimen se implementó en cuatro etapas atendiendo su complejidad y a la necesidad que la industria contara con plazos para su implementación, algunas medidas entraron en vigor desde que se emitieron en julio de 2022, otras aplicaron a partir de octubre de 2022, abril de 2023 y las últimas medidas se adoptaron en julio de 2023. Este régimen adopta tecnologías innovadoras de medición para servicios móviles, promoviendo la mejora de la calidad en zonas apartadas del país, impulsando la modernización de las redes y haciendo énfasis en la medición y cumplimiento de metas de calidad en los servicios de Internet móvil 4G, teniendo en cuenta la alta demanda que hoy día tienen estos servicios, articulándose con el proceso de despliegue y migración a nuevas tecnologías adelantado por los operadores, y apalancado lo dispuesto sobre el particular en la política pública sectorial.

En el pilar estratégico de bienestar y derechos de los usuarios, se destaca la actualización de las tarifas que deben pagar los operadores móviles para interconectarse entre ellos, así como aquellas asociadas al uso de la instalación esencial del Roaming Automático Nacional - RAN y a la operación móvil virtual. En concreto, la implementación de esta medida permitió una reducción del orden del 37% de los cargos de interconexión que deben pagar los operadores por terminar llamadas en la red de otro operador, mientras que en la remuneración del RAN se generó una disminución del 32%, lo que facilita que los operadores brinden servicios en zonas donde no tienen cobertura con red propia a través de redes compartidas. Se anota que esta medida se basó en un análisis de costos eficientes que reconoce las actuales dinámicas de los mercados y la evolución tecnológica de las redes en el país, y también que se tiene previsto que estas tarifas sigan disminuyendo de manera gradual hasta el año 2025.

Igualmente, resulta relevante mencionar los resultados obtenidos por el proyecto regulatorio de “Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil”, a través del cual la Comisión modificó el proceso en la búsqueda de facilitar el derecho de los usuarios a portarse a otro operador conservando su línea, así como también para mitigar los riesgos de conductas fraudulentas ocurridas durante las solicitudes de portación. Dentro de las nuevas medidas adoptadas en el marco de este proyecto, se eliminaron las causales que restringían el derecho de portación de los usuarios y que imponían cargas que estaban siendo superadas por otros medios dispuestos en el ordenamiento jurídico, como son el reporte en las centrales de riesgo, las reglas de recuperación y saneamiento de cartera, otorgando al proveedor mecanismos adicionales, no indispensables para garantizar las obligaciones de pago.

4. Resolución CRC 6890 de 2022 “Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

5. Resolución CRC 7007 de 2022 “Por la cual se modifican las condiciones de remuneración de los servicios móviles definidas en los capítulos III, VII y XVI del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

Por otro lado, y con el objetivo de reducir los obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia, se desarrolló el proyecto “Compartición de infraestructura de otros sectores Fase II”, adoptando medidas que permiten la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en el país a partir del uso de infraestructura de otros sectores<sup>6</sup>. Así mismo, como parte de este proyecto se han actualizado las tarifas de arrendamiento por el uso de postes y ductos de energía y telecomunicaciones, y se han establecido condiciones para el retiro de elementos no utilizados en la infraestructura con el objetivo de controlar la saturación de las redes y reducir la contaminación visual causada por dichos elementos.

Avanzando en la revisión de proyectos regulatorios llevados a cabo durante el periodo del presente informe, se destaca el proyecto de “Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador”, cuyo objetivo fue promover la competencia en los mercados de servicios de comunicaciones en el país. En este sentido, la CRC adoptó disposiciones regulatorias relacionadas con el mercado portador asociado al servicio de Internet fijo, el cual desempeña un papel fundamental en la transmisión de datos entre municipios de Colombia. Dentro del proyecto se precisó que el servicio portador es esencial para la provisión de banda ancha y servicios digitales en todas las zonas del país y que el mercado está compuesto por operadores que ofrecen capacidad de transporte de datos mediante tecnologías como fibra óptica, satélite o microondas, permitiendo de esta manera que los usuarios puedan acceder a Internet fijo en sus hogares y lugares de trabajo. Con la expedición del acto administrativo<sup>7</sup> se identificaron 170 municipios del país con fallas de mercado asociadas al servicio portador, lo que permite una mayor focalización a futuro en estas zonas en materia de regulación y política pública para contribuir a mejorar la conectividad en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

También resulta importante mencionar la adopción del Sandbox Regulatorio de Contenidos<sup>8</sup> adelantado por la Sesión de Contenidos Audiovisuales, que estableció las condiciones generales para su aplicación por parte de operadores y licenciatarios del servicio de televisión en Colombia, así como otros agentes interesados en experimentar nuevos productos, servicios o soluciones en beneficio de las audiencias del país, que incentiven y promuevan el pluralismo y la imparcialidad informativa, los derechos de los televidentes y la participación ciudadana en los contenidos.

Ahora bien, respecto a estudios, se desarrollaron y publicaron diferentes documentos como insumo para el ejercicio propio de las funciones de la entidad, entre los cuales están: i. El monitoreo de tendencias tecnológicas 2022, que presenta la evolución de tecnologías emergentes y datos relevantes, así como información de los cambios en los hábitos de consumo dadas estas tecnologías, abarcando temas de servicios TIC, postal y audiovisual; ii. El estudio de evaluación de los sistemas de acceso a la televisión abierta para población con discapacidad auditiva, que permite conocer la percepción de esta población respecto al acceso al servicio de televisión abierta, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores; iii. El Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2021<sup>9</sup>, en el cual se realiza una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia<sup>10</sup>; iv. El estudio de riesgos al pluralismo 2022, que contempló el diseño e implementación de un barómetro mediante el cual la CRC fortalece su estrategia de estudios a la industria audiovisual en Colombia para contar con información periódica y análisis comparativos sobre la evolución de

6. Artículo 1.10.1.3 de la Resolución 7120 de 2023 señala los sectores con infraestructura elegible y elementos susceptibles de compartición: i. sector de telecomunicaciones; ii. sector de distribución y transmisión de energía eléctrica; iii. sector de sistemas de transporte masivo; iv. sector red vial de carreteras; v. Sector de mobiliario urbano.

7. Resolución 7156 de 2023 “Por la cual se modifica la lista de mercados relevantes contenida en los anexos 3.1. y 3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

8. Resolución CRC 7018 de 2022 “Por la cual se adiciona el Título XVII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES a la Resolución CRC 5050 de 2016”.

9. Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021>

10. El mismo se presentó en un documento con los principales resultados, acompañado de una versión interactiva para facilitar la apropiación de la información por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de Gobierno.



la oferta y la pluralidad de los contenidos en el servicio de televisión y; v. El diagnóstico del sector de radiodifusión sonora e identificación de necesidades regulatorias que caracteriza el sector en el país, incluyendo una descripción de la cadena de valor y de la interacción de los agentes y, el cual presenta un conjunto de potenciales iniciativas regulatorias estructuradas en cuatro ejes: acceso al mercado y regulación; audiencia y producción de contenidos; modelos de negocio y nuevas plataformas.

De otro lado, la definición e implementación paulatina de la Política de Mejora Regulatoria dentro de los procesos misionales de la Entidad permitió a la Comisión fortalecer el diseño y desarrollo de la regulación de los proyectos mencionados aportando mayor transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad para mejorar la calidad de la regulación a través del uso de herramientas innovadoras en beneficio de los usuarios y la industria. Por este avance, la Comisión fue por segunda vez consecutiva, reconocida por el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco del concurso de buenas prácticas regulatorias en Colombia, otorgándole a la Entidad cuatro reconocimientos<sup>11</sup>

Por otra parte, dentro de otras actividades continuas de la gestión misional, se encuentra la estrategia de datos abiertos de la CRC, la cual tiene como objeto continuar garantizando el acceso a la información pública de la Entidad, generando estrategias de apertura y uso de datos con calidad presentados en formatos estructurados para que ciudadanos, empresas y entidades públicas puedan utilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas y proyectos de interés público o privado. Sobre esta estrategia de datos es importante destacar con corte a julio de 2023:

- **POSTDATA:** es la plataforma de datos abiertos de la CRC. En ella se encuentran publicados 181 conjuntos de datos<sup>12</sup> para consulta y descarga de los ciudadanos y 34 tableros interactivos<sup>13</sup> los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización permite a los usuarios y a los agentes del sector consultar la información de forma dinámica, permitiendo generar análisis propios y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

- **DATA FLASH:** se publicaron 20 reportes con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil y contenidos en televisión abierta, entre otros.

- **DATAJAM CRC 2022:** una iniciativa de innovación abierta con la que se creó un espacio participativo, abierto y asesorado para la construcción de acciones de mejoramiento y soluciones específicas para los sectores de Telecomunicaciones, Postal y de Contenidos Audiovisuales a través del uso y análisis de datos. Fue la tercera versión abierta a la participación de ciudadanos, academia, empresas, sector público, entre otros.

Así mismo, la Entidad continúa con la implementación de las iniciativas de gestión de conocimiento e innovación denominadas “Aulas de Innovación” y “Aula CRC”, las cuales son espacios para potenciar las habilidades digitales y la interacción con los agentes regulados, los entes territoriales y la ciudadanía. Con la primera iniciativa, se llegaron a siete (7) ciudades con una participación total de 559 personas, promoviendo actividades de aprendizaje en torno a la innovación aplicada a los servicios de comunicaciones y la participación activa en la construcción de la regulación. Con la segunda iniciativa, Aulas CRC, se alcanzó más de 4.414 usuarios en el desarrollo de cursos en las temáticas de derechos de usuarios, contenidos audiovisuales y pluralismo, contenidos técnicos y herramientas regulatorias.

11. El concurso de buenas prácticas regulatorias en Colombia le otorga a la CRC los siguientes 4 reconocimientos: primer puesto en la categoría “Adopción Institucional de la Política”, segundo puesto en las categorías “Evaluación Ex Post”, “Consulta pública y participación” y “Simplificación administrativa e Innovación Regulatoria”.

12. 22 nuevos entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023.

13. 7 nuevos entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023.

En el contexto de la construcción y aprobación del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, se adelanta la modificación de la Agenda Regulatoria 2023 - 2024 para incluir dos iniciativas regulatorias en cumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos por la Ley del Plan<sup>14</sup>. Estas iniciativas corresponden a: i) La revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos y; ii) La definición del indicador techo para tarifas de compartición de infraestructura soporte pasiva para redes de telecomunicaciones. Así mismo, se busca incorporar otra iniciativa que surge de mandatos legales como la promulgación de la Ley 2300 de julio de 2023 que protege el derecho a la intimidad de los consumidores, entre otras competencias otorgadas por la Ley a la Comisión.

En lo relativo a la **Gestión Administrativa**, como resultado del ejercicio en el año 2022<sup>15</sup>, se obtuvo una ejecución presupuestal del 95% sobre el total del presupuesto asignado a la Entidad, logrando ejecutar el 99% de los recursos de inversión y el 92% los recursos asignados para funcionamiento. Para la vigencia 2023<sup>16</sup>, a la fecha del periodo de reporte se cuenta con un nivel de compromiso de 61% del total de los recursos apropiados, 79% de los recursos de inversión y 46% de los recursos de funcionamiento.

Por otro lado, en julio de 2022, el DNP publicó los resultados de la primera medición del **“Índice de capacidades para la Innovación Pública”**<sup>17</sup>, a partir de los resultados del FURAG 2021, el cual se enfoca en medir las capacidades que tienen las instituciones para generar ideas, procesos, productos o servicios nuevos o mejorados para resolver retos públicos complejos. En esta ocasión, la **CRC ocupó el 1er lugar**, junto a otras 2 entidades, dentro de las 147 entidades del orden nacional analizadas.

A nivel interno y durante el periodo a reportar, la firma Great Place To Work, confirmó su reconocimiento a la CRC por lograr un estadio “Muy sobresaliente” obteniendo un índice del ambiente laboral de 86,5, señalando que la Entidad ha adoptado políticas de ambiente laboral que generan confianza y compromiso organizacional.

De igual manera, durante el primer semestre de 2023, se realizó la auditoría a la gestión de la Entidad por parte de la Contraloría General de la República, obteniendo como resultado el fenecimiento de la cuenta fiscal para la vigencia 2022, lo que evidencia la efectiva ejecución de los recursos públicos asignados, la implementación de controles y la eficiencia de los procesos y procedimientos de la entidad. Ahora bien, en el marco de la política de transparencia y lucha contra la corrupción, la CRC adelantó todas las acciones para rendir cuentas de su gestión a la ciudadanía y órganos de control, así como la implementación de recomendaciones, principios y herramientas en sus procesos internos para asegurar que la regulación sea transparente, eficiente y basada en evidencia buscando crear un marco regulatorio amplio y flexible, pero también sólido, que garantice, eficacia y objetividad de sus disposiciones generales.

En resumen, la CRC adelantó diferentes acciones estratégicas, desarrolló proyectos y lideró la construcción de iniciativas encaminadas al cumplimiento de sus funciones, promoviendo la competencia en los mercados, generando condiciones que benefician a los usuarios y buscando consolidarse como el ente

14. Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”

15. Los datos de Ejecución presupuestal para la vigencia fiscal 2022 se presentan con corte a 31 de diciembre de 2022.

16. Los datos de ejecución presupuestal para la vigencia fiscal 2023 se presentan con corte a 20 de julio de 2023.

17. [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice\\_de\\_capacidades\\_para\\_la\\_innovacion\\_publica\\_ICIP\\_2021.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice_de_capacidades_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf)



regulador único e independiente del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Postal y de Contenidos Audiovisuales en Colombia. Para ello, las dos Sesiones de Comisión trabajaron de manera coordinada y de la mano de un gran equipo técnico de alto nivel para estructurar y consolidar una entidad con participación y liderazgo en escenarios nacionales e internacionales del sector.

Expuesto lo anterior, el presente informe se encuentra dividido en cuatro capítulos, el primero refiere a la Gestión Estratégica, el cual describe la estructura de la Entidad y presenta la información y seguimiento del plan estratégico institucional 2021 – 2025, sobre el cual se enmarcan los logros y actividades reportadas. La segunda sección contempla la Gestión Misional, y se subdivide en seis apartados, el primero de los cuales es denominado resultados regulatorios y comprende el desarrollo regulatorio, avances y logros obtenidos en el marco de las Agendas Regulatorias del periodo de reporte y, los cinco apartados siguientes detallan los principales logros asociados a cada uno de los proyectos, hitos o actividades adelantadas por los procesos misionales y de apoyo. En el tercer capítulo se señalan los aportes e iniciativas a incorporar en cumplimiento de disposiciones establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencia mundial de la Vida” y, finalmente, se encuentra el cuarto capítulo que documenta el ámbito de la Gestión Administrativa, en el cual se rinde un informe detallado de las actividades propias de gestión presupuestal, contractual y administrativa de la Entidad. Lo anterior, en cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad, acceso a la información y contribuyendo a los mecanismos de control político disponibles para el legislativo.

La gestión y logros obtenidos durante este periodo legislativo ratifican el compromiso de la entidad como regulador único del sector TIC. Nuestro enfoque incluye la implementación de métodos regulatorios innovadores, generación de marcos regulatorios más ágiles, dinámicos y simplificados, promoción de la competencia, diseño de reglas que maximicen el bienestar social de los usuarios, así como el de garantizar sus derechos respecto de la prestación de servicios de telefonía, internet, televisión, radio, y los servicios postales. Para tales fines, la entidad ha trabajado de la mano con diferentes actores del sector promoviendo la colaboración y el diálogo constructivo para alcanzar los objetivos propuestos, con la plena convicción de que un entorno de competencia y regulación efectiva es fundamental para fomentar un entorno equitativo y accesible para todos los colombianos, a los servicios y beneficios de los sectores de comunicaciones, televisión abierta radiodifundida, radiodifusión sonora y postal.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta a consideración del Congreso de la República, el informe de los asuntos a su cargo para el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023.

**Nicolás Silva Cortés**  
**Director Ejecutivo**  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**



# GESTIÓN ESTRATÉGICA

INFORME AL CONGRESO CRC 2023



## 1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

### 1.1. ¿Qué hace la CRC/Quiénes Somos?

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Dada su naturaleza como entidad pública, la CRC debe regirse por las funciones conferidas a ella por la Ley, la cual establece que, para lograr estos fines, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, e incentivar la construcción de un mercado competitivo; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) está conformada por dos sesiones de comisión que constituyen las instancias que deciden los asuntos a su cargo de manera independiente, así:

- La *Sesión de Comisión de Comunicaciones* está integrada por cinco miembros a saber, el Ministro TIC o su delegado<sup>1</sup>, tres comisionados elegidos mediante concurso público y un comisionado designado por el Presidente de la República. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles y representan los intereses de la Nación. De conformidad con la Resolución CRC 5917 de 2020<sup>2</sup>, la Sesión de Comisión de Comunicaciones, elige al Director Ejecutivo de la Entidad en forma rotativa entre los cuatro Comisionados de dicha Sesión, por un término máximo de un año, no prorrogables y no reelegible.
- La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales está integrada por tres miembros a saber, un comisionado elegido por los operadores públicos regionales del servicio de televisión mediante el mecanismo que estos autónomamente determinen; un comisionado de la sociedad civil elegido mediante concurso público y un comisionado del sector audiovisual elegido mediante concurso público. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles.

Adicionalmente, para la toma de decisiones por parte de la Entidad, de acuerdo con lo señalado por la Ley 1978 de 2019, la expedición de la regulación de carácter general de la CRC se realiza con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, entre ellos, el Análisis de

---

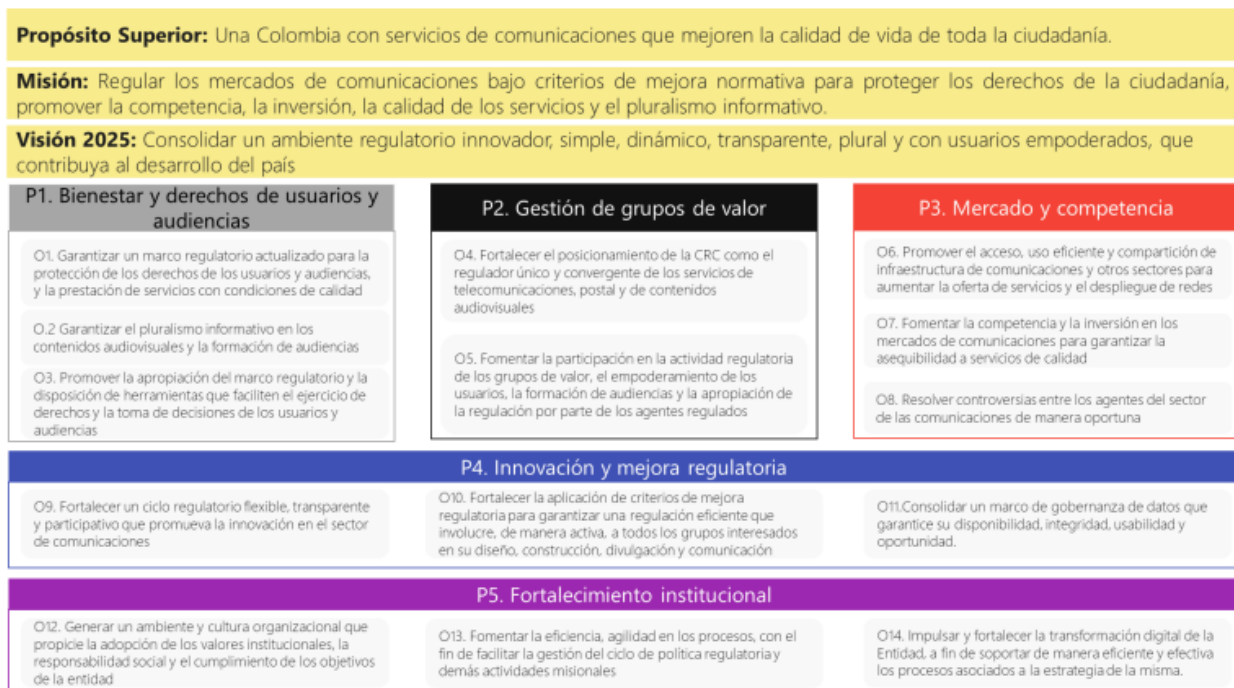
<sup>1</sup> De acuerdo a lo estipulado en la Ley 1978 de 2019, Artículo 17, la delegación es únicamente en el Viceministro de Conectividad y Digitalización o quien haga sus veces.

Impacto Normativo<sup>4</sup> que garantice y demuestre, equidad y objetividad sobre todos los sectores, así como también el enfoque de simplificación normativa.

## 1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la CRC es el instrumento de gestión que proyecta el direccionamiento estratégico de la Entidad y que, a través de los objetivos definidos, se articulan los grupos internos de trabajo<sup>2</sup>, en pro del logro de las metas institucionales. Para alcanzar las declaraciones de valor de la Comisión (propósito superior, misión y visión), el PEI se encuentra estructurado en cinco pilares estratégicos, de los cuales tres fijan las prioridades de la Entidad en el cumplimiento de su misionalidad y dos involucran de manera transversal todas las actividades de la Comisión para el cumplimiento de sus funciones.

**Imagen 1. Plan Estratégico CRC**



**Fuente:** CRC, Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

<sup>2</sup> De acuerdo con la Ley 1978 de 2019 en lo que respecta a la composición de la CRC y el cumplimiento de sus funciones, define el apoyo de grupos internos de trabajo, los cuales se encuentran definidos en la resolución 056 de 2022 "Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC".

### 1.2.1. Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

### 1.2.2. Visión

Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

### 1.2.3. Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

## 1.3. Resultados de Indicadores

### 1.3.1. Indicadores Estratégicos

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos, la CRC realiza su medición y seguimiento a través de 16 indicadores estratégicos, a los cuales se les realiza monitoreo, de acuerdo con los criterios de medición establecidos en el PEI y las hojas de vida de los indicadores, las cuales contemplan una estructura estandarizada a fin de facilitar un enfoque sistemático del seguimiento y monitoreo realizado por la Dirección Ejecutiva.

Conforme a los criterios y lineamientos definidos, a continuación, se presentan los resultados compilados de la medición realizada con corte a 31 de diciembre de 2022, dado que dichos indicadores tienen definida la periodicidad de medición de forma trimestral, semestral o anual, según corresponda.

**Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos a 31/12/2022**



Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores estratégicos CRC 2022

El resultado de estos indicadores con corte a 30 de junio de 2023 se está realizando de manera simultánea en la misma herramienta con los indicadores de gestión por lo cual, se puede evidenciar los resultados en el apartado "Indicadores CRC 2023".

### 1.3.2. Indicadores de Gestión

La Comisión a 31 de diciembre de 2022 contaba con una batería de 97 indicadores dirigidos a monitorear la gestión de la Entidad por procesos y productos. De ellos, 52 median eficacia, 21 eficiencia y 24 efectividad, los cuales se evaluaron trimestral, semestral y anualmente, acorde a la periodicidad que tenían definida en las hojas de vida de cada indicador.

De acuerdo con el seguimiento y monitoreo realizado, durante el segundo semestre del 2022 se evidenciaron los resultados que se muestran en la siguiente tabla, teniendo en cuenta la periodicidad de medición de cada indicador:

**Tabla 1. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Segundo Semestre 2022**

Seguimiento IIIT							
Tipo	Cantidad	No cumple	Cumple (en tolerancia)	Cumple	Cumple (sobrecumplimiento)	Cumplimiento	% Cumplimiento
Eficacia	36	0	1	29	6	36	100,00%
Eficiencia	18	0	1	14	3	18	100,00%
Efectividad	17	0	0	14	3	17	100,00%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>

Seguimiento IVT							
Tipo	Cantidad	No cumple	Cumple (en tolerancia)	Cumple	Cumple (sobrecumplimiento)	Cumplimiento	% Cumplimiento
Eficacia	50	1	4	37	8	49	98,00%
Eficiencia	19	0	2	16	1	19	100,00%
Efectividad	21	0	3	18	0	21	100,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>9</b>	<b>89</b>	<b>98,89%</b>

Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores de gestión CRC 2022

### 1.3.3. Indicadores CRC 2023

En el primer trimestre del 2023 se realizó una revisión general de los indicadores de gestión, y se definió una batería de 72 indicadores para la vigencia 2023, lo anterior teniendo en cuenta una disminución correspondiente a la depuración de indicadores obsoletos que no permitían tomar decisiones adicionales dado el comportamiento estable de los mismos.

En cuanto a los indicadores estratégicos, la CRC cuenta con 16 indicadores, pero dado que unos son compuestos, la medición se realiza sobre 27 indicadores.

A partir de dicha referencia, los resultados obtenidos de los indicadores de gestión y estratégicos para el primer semestre de 2023 son los siguientes, teniendo en cuenta su periodicidad de medición:

**Tabla 2. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Primer Semestre 2023**

Seguimiento IT							
Tipo	Cantidad	No cumple	Cumple (en tolerancia)	Cumple	Cumple (sobrecumplimiento)	Cumplimiento	% Cumplimiento
Eficacia	26	1	2	23	0	25	95,83%
Eficiencia	17	0	2	14	1	17	100,00%
Efectividad	14	0	0	13	1	14	100,00%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>56</b>	<b>98,24%</b>

Seguimiento IIT							
Tipo	Cantidad	No cumple	Cumple (en tolerancia)	Cumple	Cumple (sobrecumplimiento)	Cumplimiento	% Cumplimiento
Eficacia	28	0	1	25	2	28	100,00%
Eficiencia	17	1	4	10	2	16	94,12%
Efectividad	18	0	1	15	2	18	100,00%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	<b>98,41%</b>

Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores de gestión CRC 2023

De acuerdo con el resultado de los indicadores estratégicos y de gestión identificados en la CRC, durante el segundo semestre del año 2022 y el primer semestre de la vigencia 2023, se evidencia cumplimiento de los mismos en un nivel de "muy bueno", lo que refleja gestión adecuada y direccionamiento estratégico eficaz, eficiente y efectivo.

En el siguiente enlace se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores de gestión: [https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan\\_de\\_accion/Seguimiento-Indicadores-IIT-CRC-2023%20.pdf](https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/plan_de_accion/Seguimiento-Indicadores-IIT-CRC-2023%20.pdf)

#### 1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad

El Plan de Acción es la herramienta gerencial que facilita el seguimiento y control de los principales pilares Estratégicos del funcionamiento integral de la CRC, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como al cumplimiento de la Misión de la Entidad.

La CRC construye su plan de acción para cada vigencia, de acuerdo con el procedimiento institucional P-5006 "Procedimiento Plan de Acción", articulando las actividades con las siete (7) dimensiones y diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño institucional de MIPG; los cinco (5) pilares y catorce (14) objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 y los planes institucionales establecidos en el Decreto 612 de 2018.

Al finalizar la vigencia 2022, el plan tuvo un cumplimiento de 99,71% de las actividades propuestas en este. El detalle de ejecución por cada una de las dimensiones del plan se presenta a continuación:

**Tabla 3. Resultados Plan de Acción CRC 2022**

Dimensión	Seguimiento 2022		
	Avance Real	Esperado	Variación
1. Talento Humano	100,00%	100,00%	0,00%
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,00%	100,00%	0,00%
3. Gestión con valores para resultados	100,00%	100,00%	0,00%
4. Evaluación de resultados	100,00%	100,00%	0,00%
5. Información y comunicación	100,00%	100,00%	0,00%
6. Gestión del conocimiento y la innovación	100,00%	100,00%	0,00%
7. Control interno	98,00%	100,00%	-2,00%
<b>Cumplimiento del Plan</b>	<b>99,71%</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,29%</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

Asimismo, en cumplimiento de la normatividad vigente, para la vigencia 2023 la CRC elaboró y presentó el Plan de Acción para revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual fue publicado el 31 de enero de 2023 en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad, en conjunto con todos los planes y documentos asociados a este, los cuales vienen siendo objeto de monitoreo trimestral por parte de la dirección ejecutiva de la Entidad.

De acuerdo con el seguimiento efectuado al cumplimiento del Plan de Acción para el primer semestre de la presente vigencia, se muestran a continuación los resultados obtenidos:

**Tabla 4. Resultados Plan de Acción CRC I semestre 2023**

Dimensión	Avance IIT	Avance Esperado IIT	Variación IIT
Talento Humano	100,00%	100,00%	0,00%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,00%	100,00%	0,00%
Gestión con Valores para resultados	91,00%	100,00%	-9,00%
Evaluación de Resultados	100,00%	100,00%	0,00%
Información y Comunicación	100,00%	100,00%	0,00%
Gestión del Conocimiento e Innovación	100,00%	100,00%	0,00%
Control Interno	100,00%	100,00%	0,00%
<b>AVANCE TOTAL PLAN DE ACCIÓN IIT</b>	<b>98,71%</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1,29%</b>

<b>AVANCE TOTAL ACUMILADO II T PLAN DE ACCIÓN 2023</b>	<b>54,92%</b>	<b>55,26%</b>	<b>-0,62%</b>
--	---------------	---------------	---------------

**Fuente:** CRC, Elaboración propia

De acuerdo con el seguimiento efectuado en el primer semestre del año 2023, se evidencia un cumplimiento adecuado a la ejecución del Plan de Acción establecido para la presente vigencia, no obstante, se presenta una leve brecha en la política de Seguridad Digital, toda vez que se presenta retraso en algunas actividades del plan de riesgos de seguridad por lo que se realizará un de Plan de Choque para el cumplimiento de las actividades que presentan desviaciones.

En el siguiente enlace se encuentra publicado el Plan de Acción para la vigencia 2023: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/plan-de-accion/plan-de-accion#cont>



# GESTIÓN MISIONAL

INFORME AL CONGRESO CRC 2023



## 2. GESTIÓN MISIONAL

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, la CRC define anualmente su Agenda Regulatoria, de carácter indicativa, en donde se incluyen las temáticas que serán abordadas en ejercicio de sus funciones. La Agenda Regulatoria es una de las herramientas con las que cuenta la Entidad para la planificación sectorial a mediano plazo y, dado su carácter participativo y de transparencia, se constituye en uno de los pilares fundamentales de la mejora regulatoria. Los proyectos y actividades indicados están encaminados a los principales temas identificados para contribuir al desarrollo de la misión y visión de la CRC, alineados con la planeación estratégica y atendiendo, de esta manera, las principales necesidades y desafíos de los sectores regulados.

Para el periodo del presente informe, se diseñaron e implementaron dos agendas correspondientes a los períodos 2022 – 2023 y 2023 – 2024. Dichas agendas fueron construidas en ejercicios participativos con los diferentes grupos de valor, principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. Así mismo, las agendas cuentan con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y refleja la planificación a mediano plazo de la política regulatoria.

Para la Agenda Regulatoria 2022–2023 la entidad planteó 38 hitos de 26 iniciativas<sup>3</sup> y actividades regulatorias, ejecutando el 92% de las actividades programadas, encaminadas a asegurar que el marco regulatorio respondiera a las necesidades de los diferentes grupos de valor e interés de la CRC. Ahora bien, la construcción de la Agenda Regulatoria 2023–2024, incluyó 29 hitos de 18 iniciativas – entre proyectos y estudios regulatorios – que se enmarcan en los cinco (5) pilares estratégicos de la Entidad y que se articulan con la política sectorial y la política pública así:

- I. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias (23%).
- II. Mercados y competencia (38%).
- III. Innovación y mejora regulatoria (27%).
- IV. Gestión de grupos de valor (8%).
- V. Fortalecimiento Institucional (4%).

Los proyectos y actividades adelantados se han desarrollado dentro de los pilares de la política de mejora regulatoria compilada y formalizada por la Entidad durante el año 2022. Además, se han tomado en cuenta las recomendaciones, principios y herramientas de mejora regulatoria proporcionados por pares de la región y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), permitiéndole a la entidad posicionarse como un referente a nacional e internacional.

Ahora bien, en cumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022 -2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"<sup>4</sup>, así como la promulgación de la Ley

<sup>3</sup> Esta cifra contempla los ajustes realizados a la Agenda Regulatoria en el documento "Modificación Agenda Regulatoria 2022 – 2023" el cual fue publicado en noviembre de 2022 en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <https://crc.com.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-modificacion-su-agenda-regulatoria-2022-2023>

<sup>4</sup> Ley 2294 del 19 de mayo de 2023 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026"

2300 de julio de 2023 que protege el derecho a la intimidad de los consumidores y otras disposiciones que asignan actividades a la Comisión, la entidad está trabajando en la modificación de la Agenda Regulatoria 2023 – 2024, la cual busca incorporar seis nuevos proyectos e informar sobre el estado de cinco proyectos que serán objeto de modificación de plazos y alcances de los mismos. Atendiendo a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 2.2.13.2.2 del Decreto 1078 de 2015<sup>5</sup>, la CRC publicará la justificación de las modificaciones de la agenda en su página web, durante el tercer trimestre del 2023.

## 2.1. RESULTADOS REGULATORIOS

A continuación, se presentan los principales actividades y logros que han surgido como resultado de las iniciativas adelantadas por la CRC durante el periodo legislativo, respecto a la ejecución de las Agendas Regulatorias propuestas, las cuales definieron proyectos que buscan contribuir a la mejora de la calidad de los servicios, proteger los derechos de los usuarios y promover la competencia. El desarrollo de las iniciativas y actividades representan un esfuerzo continuo de diseñar un marco regulatorio adaptado a las necesidades de la sociedad digital, fomentando la innovación y garantizando la participación de los diferentes agentes de los mercados regulados.

### 2.1.1. Mercados y Competencia

#### 2.1.1.1. Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones

<b>Objetivo</b>	Reducir obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia a través de la identificación y evaluación de alternativas regulatorias en materia de compartición de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector de telecomunicaciones.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La medida diseñada por la Comisión facilita la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en Colombia a partir del uso de infraestructura de otros sectores, en línea con la "Estrategia de conectividad digital" prevista en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA", facilitando además la modernización de las redes, en particular de las redes móviles en tecnologías 4G y 5G.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 7120, desde el 18 de abril de 2023 las nuevas infraestructuras elegibles para ser aprovechadas en el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones corresponden a las canalizaciones y el espacio en estaciones de sistemas de transporte masivo, los postes y canalizaciones de las carreteras, los postes de alumbrado público, los semáforos y</p>

<sup>5</sup> Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

	<p>los paraderos de sistemas de transporte, con lo que será posible conectar a más colombianos a lo largo y ancho del país.</p> <p>Como parte de este proyecto también se actualizaron las tarifas de arrendamiento por el uso de los postes y ductos de energía y de telecomunicaciones que sirven de soporte para la instalación de redes de telecomunicaciones, que ya habían sido objeto de una reducción inicial del 77% en 2020. Es importante recordar que las tarifas por apoyo en postes, ductos y torres de energía del sector de energía ya habían sido revisadas en 2020 por esta Comisión, con reducciones de hasta el 73% en los elementos más utilizados para el tendido de redes de telecomunicaciones.</p> <p>Complementariamente, la CRC definió condiciones para el retiro de elementos que no se estén utilizando en la infraestructura para controlar la saturación de las redes y la contaminación visual por la presencia de dichos elementos.</p>
<b>Publicación</b>	<p>Documento soporte de la propuesta regulatoria y proyecto de resolución. Resolución CRC 7120 de 2023.</p> <p>Documento de respuesta a comentarios.</p>
<b>Enlace</b>	<p><a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b</a></p>

#### 2.1.1.2. Estudio sobre servicios de comunicaciones móviles

<b>Objetivo</b>	<p>Realizar un estudio integral, tanto cualitativo como cuantitativo, sobre usos, hábitos, preferencias y experiencia del usuario con respecto al consumo de servicios de comunicaciones móviles en Colombia.</p>
<b>Fecha de Inicio</b>	<p>Marzo de 2022</p>
<b>Actividades /Logros</b>	<p>A través de la contratación de una consultoría se obtuvo información que servirá de insumo en el análisis de estos servicios, para la elaboración del estudio, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizaron 5.004 encuestas efectivas aplicando el instrumento de hábitos de consumo y uso y, se realizaron un total de 2.589 encuestas aplicando la metodología <i>conjoint</i> con las 32 tarjetas de planes tarifarios y el formulario de contexto.</li> <li>- Se elaboraron los informes con los resultados de (i) la encuesta de hábitos y usos, a partir de la cual se realizó la medición cualitativa de la experiencia de los usuarios con respecto a los servicios de comunicaciones móviles, y (ii) del análisis <i>conjoint</i>, dentro del cual se identificaron y analizaron los factores que determinan las decisiones de consumo de los servicios de comunicaciones móviles y de los servicios alternativos.</li> </ul> <p>Se estima presentar los resultados de este estudio en el tercer trimestre de 2023.</p>
<b>Publicación</b>	<p>No aplica.</p>
<b>Enlace</b>	<p>No aplica.</p>

### 2.1.1.3. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

<b>Objetivo</b>	Caracterizar el sector de radiodifusión sonora identificando las necesidades regulatorias del sector.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades / Logros</b>	<p>La CRC adelantó el estudio diagnóstico que permitió contar con la caracterización del sector de radiodifusión sonora, su cadena de valor actualizada, la identificación de tendencias tecnológicas en otros países y la identificación de las principales necesidades que, desde el punto de vista regulatorio y aquellas evidenciadas por los agentes del sector, pudieran ser abordadas para seguir impulsando el desarrollo de estos servicios en Colombia.</p> <p>A partir del estudio desarrollado, en 2022 se preparó el documento ejecutivo que incluyó recomendaciones de posibles líneas de acción futuras para CRC, así como sugerencias que fueron identificadas para el Ministerio TIC como entidad competente en este sector. El estudio y el informe ejecutivo fueron presentados en un evento de socialización de resultados sobre las necesidades del sector de radiodifusión sonora en Colombia, el cual se llevó a cabo el 3 de agosto de 2022 en modalidad híbrida, contando con más de 300 asistentes presenciales y virtuales de emisoras de diversas zonas del país.</p> <p>En el segundo semestre del 2022 se convocaron mesas de trabajo que contaron con la participación de los radiodifusores y representantes de los fabricantes de equipos terminales móviles, a fin de abordar y verificar el estado real de la activación del chip FM en los dispositivos disponibles en el país, identificando que los equipos de gama media y baja cuentan con recepción habilitada según fue informado por los fabricantes en dichos espacios.</p>
<b>Publicación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización de resultados del estudio. Agosto 2022</li> <li>2. Informe consolidado final del estudio de radiodifusión. UT Econometría BlueNote Consulting.</li> <li>3. Documento informe ejecutivo CRC 2022.</li> </ol>
<b>Enlaces</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ihg3gbm4Jl4">https://www.youtube.com/watch?v=ihg3gbm4Jl4</a></li> <li>2. <a href="https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-estudio-sobre-sector-radiodifusion-sonora-en-colombia">https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-estudio-sobre-sector-radiodifusion-sonora-en-colombia</a></li> <li>3. <a href="https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-diagnostico-sector-radiodifusion-sonora-e-identificacion">https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/informe-ejecutivo-diagnostico-sector-radiodifusion-sonora-e-identificacion</a></li> </ol>

### 2.1.1.4. Observatorio de Inversión en el sector TIC

<b>Objetivo</b>	Medición y monitoreo periódico del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las entidades públicas del orden nacional en infraestructura de
-----------------	--

	telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Facilitar el acceso a información histórica de la inversión anual en telecomunicaciones, como un valioso insumo para la elaboración de estudios de seguimiento al sector que apoye la toma de decisiones regulatorias y de política pública que respondan a las necesidades de la industria y los usuarios.</p> <p>Estas publicaciones incluyen además la inversión en uso del espectro radioeléctrico por parte de los proveedores de los servicios, así como la realizada por las entidades públicas del sector (MinTIC y RTVC) en la ampliación de cobertura, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Durante el año 2022 se desarrollaron actividades de recopilación de información, validación, mesas de trabajo con los operadores incluidos en la medición, y procesamiento y cálculo de los indicadores de inversión. Finalmente, el 12 de diciembre de 2022, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2021.</p> <p>En el cuarto trimestre se tiene previsto publicar las cifras de inversión con corte a diciembre 2022. De igual forma, se tiene contemplado analizar la viabilidad de ampliar el observatorio de inversión para incluir cifras de contenidos audiovisuales, es resultado de este diagnóstico también se publicará en el cuarto trimestre del año.</p>
<b>Publicación</b>	Micrositio del observatorio en Postdata Data Flash 2022-027
<b>Enlace</b>	<a href="https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones">https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones</a> <a href="https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-027-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones">https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-027-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones</a>

#### 2.1.1.5. Revisión de la definición de mercados de servicios fijos de telecomunicaciones

<b>Objetivo</b>	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas, con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla, con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1. y 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	La CRC modificó el listado de mercados relevantes del Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la eliminación de la referencia a dos mercados minoristas

	<p>y la actualización y renombramiento de otros seis (6) mercados minoristas con alcance municipal.</p> <p>En desarrollo de este proyecto se siguieron los lineamientos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se utilizaron como fuentes de información primaria las encuestas de hábitos y usos de los servicios de comunicaciones fijos y de preferencias declaradas del análisis <i>conjoint</i>, realizada en 2021 por parte de la CRC. Además de ello, se analizaron las tendencias internacionales sobre la dinámica, definición y regulación de los mercados bajo estudio en otros países.</p> <p>Es así como, con la expedición de la <a href="#">Resolución CRC 6990 de 2022</a>, se modifica el listado de mercados relevantes del Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la eliminación de la referencia a dos mercados minoristas y la actualización y renombramiento de otros seis (6) mercados minoristas con alcance municipal.</p>
<b>Publicación</b>	Resolución CRC 6990 de 2022. Documento de respuesta a comentarios.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3</a>

#### 2.1.1.6. Análisis de los mercados de televisión

<b>Objetivo</b>	Realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas y mayoristas de televisión, así como una revisión del marco normativo vigente con el fin de determinar potenciales barreras y oportunidades de actualización regulatoria para la promoción de la competencia en dichos mercados.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>En octubre de 2022 se publicó el documento de formulación del estudio en el que se dieron a conocer los antecedentes, objetivos y alcance del mismo, y se abrió el espacio para la recepción de los comentarios al mismo por parte del sector y la ciudadanía. Así mismo, se entre octubre de 2022 y marzo de 2023 se adelantaron mesas de trabajo con diversos actores del sector, en las que se recabó información cualitativa para el desarrollo del estudio.</p> <p>Considerando que el desarrollo de esta iniciativa se previó en dos fases, durante 2023 la CRC se encuentra adelantando la primera en donde se llevarán a cabo los análisis de competencia de los mercados minoristas de televisión multicanal; y en la segunda fase, se definirán los mercados relevantes mayoristas de televisión y se desarrollará el análisis de competencia de estos, con el fin de identificar si existen fallas de mercado que requieran la implementación de medidas regulatorias ex ante.</p>

	La publicación de la propuesta regulatoria de este proyecto que contempla la primera fase se tiene prevista para el cuatro trimestre de 2023.
<b>Publicación</b>	Documento de formulación.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9</a>

2.1.1.7. Revisión de los criterios de eficiencia del sector de las TIC y la medición de indicadores de la Sociedad de la Información

<b>Objetivo</b>	Contar con una batería de indicadores que permita medir de forma adecuada el estado y avances en la Sociedad de la Información en Colombia.
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>En cumplimiento de lo establecido en el numeral 3° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC actualizó el listado, la descripción y la fuente de los indicadores para medir el estado y avances de la Sociedad de la Información en Colombia, pasando de 24 a 36 indicadores. Adicionalmente se establecieron mecanismos más expeditos de actualización, que permitirán mantener indicadores sectoriales que se ajusten a las dinámicas del sector y que, por tanto, midan de forma adecuada el estado y avances de la Sociedad de la Información.</p> <p>Esta identificación de indicadores adecuados y actualizados para medir el estado y avances de la Sociedad de la Información en Colombia con descripciones precisas, siguiendo estándares internacionales, estableciendo sus respectivas fuentes y permitiendo la comparación con otros países, obedece a criterios de simplificación y mejora normativa. Además, la publicación de esta información servirá como insumo para la realización de estudios e investigaciones sobre el desarrollo de las TIC en Colombia; así mismo, beneficiará a la industria como insumo para la toma de decisiones estratégicas; y al Estado para un desarrollo mejor informado de políticas públicas y regulatorias.</p>
<b>Publicación</b>	Resolución CRC 7009 de 2022. Documento de respuesta a comentarios.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-11">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-11</a>

2.1.1.8. Revisión de los esquemas de remuneración móvil

<b>Objetivo</b>	Revisar las condiciones de remuneración a nivel mayorista con el propósito de considerar las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles y su evolución tecnológica y determinar si dichas condiciones de remuneración se deben modificar, actualizar o complementar.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	Actualización de las condiciones de remuneración entre los operadores de servicios móviles, con el propósito de dinamizar la competencia en dichos mercados,

	<p>reconociendo los costos eficientes asociados a la prestación de servicios de comunicaciones y atendiendo las actuales dinámicas de los mercados y la evolución tecnológica de las redes, en beneficio de los usuarios.</p> <p>La medida adoptada entró en vigencia en enero de 2023, con una reducción inicial del orden del 37% en los cargos de interconexión entre operadores móviles, que deben pagar por terminar llamadas en la red de otro operador, y del 32% de la remuneración de Roaming Automático Nacional, por medio del cual un operador puede prestar servicios en zonas donde no tenga cobertura con red propia. Estas tarifas continuarán disminuyendo de manera gradual hasta el año 2025. En cuanto a la Operación Móvil Virtual, la CRC modificó las condiciones de remuneración con el fin de actualizar los valores de acuerdo con el modelo de costos eficientes e incentivar la libre negociación entre empresas, así como la exploración de nuevos modelos de negocio.</p>
<b>Publicación</b>	Resolución CRC 7007 de 2022. Documento de respuesta a comentarios.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2</a>

#### 2.1.1.9. Despliegue de infraestructura – Acreditación de municipios libres de barreras

<b>Objetivo</b>	Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.
<b>Fecha de Inicio</b>	Actividad Continua
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Dentro de la gestión misional que contribuye a mejorar condiciones de conectividad en el país, y en desarrollo del mandato establecido en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1755 de 2019, la CRC a julio de 2023 ha acreditado 796 municipios, es decir el 71.4% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura. Se adelantó una estrategia articulada con el Ministerio TIC y su apoyo desde la Oficina de Fomento Regional para llegar de manera directa a las autoridades locales, y socializar los lineamientos del Código de Buenas prácticas para el despliegue que contiene los conceptos básicos de redes, telecomunicaciones y la normatividad nacional de diferentes entidades aplicable.</p> <p>Asimismo, se actualizó periódicamente el <i>Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en las ciudades capitales</i>, que evalúa</p>

	<p>aspectos tales como la existencia de normatividad específica para despliegue, la acreditación y los tiempos promedios de autorizaciones de instalaciones.</p> <p>Dentro de las cifras se puede destacar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 323 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío.</li> <li>• Los departamentos de Vichada (4), Guaviare (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, seguidos por los departamentos de Chocó y Putumayo con el 90% y 92% de sus municipios. Finalmente, Huila con el 89% de sus municipios, Santander y Cundinamarca con el 88% de sus municipios son los departamentos con el mayor porcentaje de acreditación.</li> <li>• 138 municipios levantaron sus barreras al despliegue, al atender las recomendaciones del concepto emitido por la CRC.</li> <li>• 13 municipios acreditados previamente desarrollaron nueva normatividad y la presentaron a la CRC, con lo cual se renovó su acreditación.</li> <li>• La barrera más común es la de solicitud de requisitos adicionales a los requisitos únicos para el despliegue establecidos por ley, seguida por la de prohibición de instalación de infraestructura en algunas zonas de los municipios (zona residencial/urbana).</li> <li>• El departamento con mayor número de conceptos de barreras es Antioquia con 43 de sus 125 municipios, sin embargo, en cuanto a porcentaje de municipios, el departamento del Atlántico es el que cuenta con el mayor porcentaje de municipios con barreras con un 56%.</li> </ul> <p>Adicionalmente, el artículo 147 de la Ley 2294 de 2023 - Plan Nacional de Desarrollo - dispuso que el Ministerio TIC con el apoyo técnico de la CRC reglamentará un procedimiento único para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el territorio nacional, la cual será de obligatorio cumplimiento para las entidades territoriales, con observancia del principio de autonomía territorial y previa socialización a las entidades territoriales; esto con el propósito de garantizar el acceso de la población a los servicios públicos prestados sobre las redes e infraestructuras de telecomunicaciones.</p>
<b>Publicación</b>	Se publican los conceptos expedidos, el índice de favorabilidad, y el código de buenas prácticas en el micrositio destinado para esta temática.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura</a> <a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/indice">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/indice</a>

2.1.1.10. Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador

<b>Objetivo</b>	Analizar la competencia en los mercados minoristas de acceso a Internet fijo y la definición y condiciones de competencia en el mayorista portador, con el fin de determinar si los mismos deben ser sujetos de regulación ex ante según lo dispuesto en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.
<b>Fecha de Inicio</b>	Octubre de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adelantó la revisión de las condiciones de competencia de la conectividad entre los municipios del país, con el objetivo de apoyar la reducción de la brecha digital.</p> <p>Con el objetivo de promover la competencia en los mercados de servicios de comunicaciones en el país, la CRC adoptó disposiciones regulatorias relacionadas con el mercado portador del servicio de Internet fijo, a través del cual se realiza la transmisión de datos entre municipios del país. La implementación de esta decisión, la Comisión contribuye a los esfuerzos adelantados por el Gobierno Nacional para cerrar la brecha digital en el país, abordando los desafíos y particularidades de las regiones, propiciando condiciones para que los colombianos tengan acceso al servicio de Internet fijo con calidad, independientemente de su ubicación geográfica.</p> <p>La Comisión precisó que el servicio portador es esencial para la provisión de banda ancha y servicios digitales en todas las zonas de Colombia, y el mismo está compuesto por operadores que ofrecen capacidad de transporte de datos a través de tecnologías como fibra óptica, satélite o microondas, permitiendo de esta manera que los usuarios puedan acceder a Internet fijo en sus hogares y lugares de trabajo.</p> <p>Con la expedición de la Resolución 7156 de 2023, la CRC identificó 170 municipios del país con fallas de mercado asociadas al servicio portador, lo que permite una mayor focalización a futuro en estas zonas en materia de regulación y política pública para contribuir a mejorar la conectividad en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. Esta identificación permitirá en particular, en una segunda fase del proyecto, analizar de forma detallada la pertinencia de adoptar medidas regulatorias específicas para mitigar y corregir los problemas de competencia identificados.</p>
<b>Publicación</b>	Documento soporte. Resolución CRC 7156 de 2023. Documento de respuesta a comentarios.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6</a>

2.1.1.11. Revisión de la metodología para la actualización de tarifas reguladas

<b>Objetivo</b>	Definir una metodología de actualización tarifaria para los valores regulados del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones que permita mantener un esquema de remuneración eficiente acorde con las dinámicas de los servicios del sector
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2023
<b>Actividades /Logros</b>	<p>En la Agenda regulatoria 2023-2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) incluyó el proyecto "Revisión de la metodología para la actualización de tarifas reguladas" con el objetivo principal de determinar la pertinencia de mantener o actualizar los indexadores mediante los cuales se actualizan los valores definidos o fijados en la regulación para la remuneración del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones, las tarifas de compartición de infraestructura y de los servicios postales. No obstante, como se explicará en detalle, resultado de los análisis desarrollados en este documento se determinó que el alcance del presente proyecto se enfocará exclusivamente en la revisión del Índice de Actualización Tarifaria (IAT) y la metodología usada para actualizar los cargos de acceso y uso de las redes fijas y móviles.</p> <p>En este sentido, el 10 de abril de 2023, en atención a la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), se publicó el documento que contiene las motivaciones y análisis realizados para definir el problema asociado, así como las alternativas identificadas para atender el mismo. Posteriormente, el 30 de junio de 2023 se publicó el documento soporte y el proyecto de resolución que contiene los análisis realizados por la Comisión y la propuesta de modificación del IAT los cuales se encuentran en etapa de socialización sectorial. Se estima tomar una decisión regulatoria en el cuarto trimestre de 2023.</p>
<b>Publicación</b>	Documento de formulación de problema. Documento soporte y proyecto de resolución.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-13">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-13</a>

## 2.1.2. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

### 2.1.2.1. Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para personas con Discapacidad Auditiva

<b>Objetivo</b>	Evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, se pretende medir las condiciones de efectividad y satisfacción de dichos sistemas de acuerdo con las necesidades y expectativas de esta población.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2022

<p><b>Actividades /Logros</b></p>	<p>La evaluación adelantada permitió conocer la percepción de la población con discapacidad auditiva respecto al acceso al servicio de televisión, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores de televisión. A partir de 1.245 encuestas a personas sordas e hipoacúsicas y el desarrollo de 23 grupos focales en 14 áreas metropolitanas del país, se conformó una muestra representativa de la población con discapacidad auditiva en Colombia, que asciende a 459.784 personas, según cifras del DANE.</p> <p>En línea con uno de los pilares de la Política de mejora regulatoria, asociado al Conocimiento del Ecosistema, este estudio generó información sobre la implementación de la regulación establecida en la Resolución ANTV 350 de 2016 y permitió usar elementos a incorporar en el ciclo de política regulatoria en materia de contenidos audiovisuales. Entre los principales resultados se destacan el análisis de estándares técnicos de 10 países, la caracterización demográfica y socioeconómica actualizada de la Población con Discapacidad Auditiva y el reporte de costos, implicaciones y percepciones de los operadores con relación a la implementación de los sistemas de acceso.</p> <p>El informe final, publicado en diciembre de 2022, presentó el análisis las dinámicas de consumo audiovisual de la población con discapacidad auditiva en Colombia, con lo que es posible comprender los hábitos, medios y preferencias de la población. De manera integral comprende un apartado del impacto de las medidas legislativas, reglamentarias y regulatorias adoptadas en el país frente a la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus e identifica el nivel de conocimiento de la normatividad vigente para la implementación de estos sistemas por parte de dicha población.</p> <p>Los resultados del estudio se constituyen en insumo para el desarrollo del proyecto regulatorio de "Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva", que adelanta en 2023 la Sesión de Contenidos Audiovisuales.</p>
<p><b>Publicación</b></p>	<p>Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva. Evento de Socialización del estudio.</p>
<p><b>Enlace</b></p>	<p><a href="https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con">https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con</a> <a href="https://youtube.com/watch?v=RFvZNPQSH9E">https://youtube.com/watch?v=RFvZNPQSH9E</a></p>

2.1.2.2. Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva.

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Revisar las medidas para el acceso al servicio de televisión de la población con discapacidad auditiva, con el fin de determinar si se requiere actualización o</p>
------------------------	--

	modificación de la norma a fin de garantizar el acceso real y efectivo al servicio público de televisión.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2023.
<b>Actividades /Logros</b>	<p>En 2022 la CRC desarrolló el “Estudio de medición del impacto de sistemas de acceso a la televisión abierta para personas con discapacidad auditiva”, que ofrece insumos importantes para la revisión regulatoria de la normatividad existente, compilada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> <p>Conforme con la política de mejora regulatoria, y en particular con la metodología AIN, la CRC elaboró en abril de 2023 una consulta sobre la posible problemática asociada a la implementación y efectividad de los sistemas de acceso, en la que los principales grupos de valor (operadores de TV abierta y ciudadanía en su rol de televidentes) expresaron los posibles elementos de mejora y dificultades asociadas a la norma vigente.</p> <p>A partir de los resultados de la consulta y del estudio adelantado en 2022, la CRC publicó para comentarios, entre el 26 junio y el 14 de julio de 2023 el documento de formulación del problema que contiene un diagnóstico sobre los antecedentes y experiencias internacionales, las principales problemáticas técnicas asociadas y un análisis de orden normativo que reflejan una posible insuficiencia de especificidad técnica en la reglamentación vigente sobre los sistemas que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión abierta. Tras la revisión de los comentarios allegados se procederá a la elaboración del documento de alternativas regulatorias y la propuesta regulatoria en el cuarto trimestre de 2023.</p>
<b>Publicación</b>	Consulta pública. Documento de formulación del problema.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-39-7-1">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-39-7-1</a>

### 2.1.2.3. Actuaciones sancionatorias en materia de Televisión

<b>Objetivo</b>	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en la Ley 1978 de 2019, referentes a “vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente”.
<b>Fecha de Inicio</b>	Actividad Continua
<b>Actividades /Logros</b>	Se expidieron 10 actos administrativos en total, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito y resoluciones de decisión respecto de investigaciones administrativas formales.

**La información detallada sobre los actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales puede ser consultada en el**

**Publicación**



	Anexo 1 del presente documento.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/actuaciones-administrativas-sancionatorias-contenidos">https://www.crcom.gov.co/es/actuaciones-administrativas-sancionatorias-contenidos</a>

#### 2.1.2.4. Revisión de las condiciones de la Portabilidad Numérica Móvil

<b>Objetivo</b>	<p>1. Establecer criterios que permitan determinar el alcance de la causal de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil (PNM) asociada al fraude con el fin de dar claridad a los agentes involucrados en el proceso.</p> <p>2. Actualizar las disposiciones relacionadas con el Registro de Números Excluidos (RNE) con el fin de cumplir con el objetivo para el cual fue creado y responder a las necesidades de los agentes involucrados.</p>
<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Con la expedición de la medida regulatoria se busca facilitar el proceso de portación o cambio de operador actualizando las causales de rechazo y fortaleciendo mecanismos para reducir el fraude por suplantación de identidad.</p> <p>La Portabilidad Numérica Móvil es un mecanismo, definido por la CRC, que permite a los usuarios, desde el año 2011, cambiar de operador manteniendo su número de celular, cuantas veces quiera, para que pueda elegir la mejor oferta que se ajuste a sus necesidades. Como resultado de esta medida, desde su inicio y hasta junio de 2023, se han registrado más de 43,2 millones de operaciones de portación.</p> <p>Como lo indica la evaluación de impacto de la Resolución CRC 5929 de 2020, con la que se redujo el tiempo del trámite de 3 días a menos de 1 día hábil, esta mejora aceleró significativamente el número de solicitudes de portación, pasando de registrar 1,2 millones en el primer trimestre de 2020 a 3,7 millones en el primer trimestre de 2023, lo que representa un crecimiento del 208%.</p> <p>En primera instancia, al analizar las causales de los rechazos de las solicitudes de portación, se identificó que la más común es cuando los usuarios cuentan con obligaciones de pago vencidas o mora (83% del total de los rechazos de los operadores durante el primer trimestre de 2023), por lo que se consideró la</p>

	<p>modificación de dichas causales. Por lo tanto, dentro de las nuevas medidas se destaca la eliminación de la obligación de estar al día con los pagos para poder portarse, no obstante, la eliminación de dicha causal no libera al usuario de la responsabilidad de estar al día con sus obligaciones por lo que el operador podrá usar otros mecanismos de cobro.</p> <p>Conscientes de la importancia de continuar fortaleciendo la Portabilidad Numérica Móvil para promover la competencia y continuar garantizando el ejercicio del derecho a la libre elección que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia, y al evidenciar que si bien el número total de portaciones está en aumento, el número de portaciones exitosas había disminuido de un 87% a un 48% entre 2020 y 2023, alcanzando 1,92 millones solicitudes rechazadas entre enero y marzo de este año, la CRC adelantó la revisión del proceso de portación para su simplificación, lo que dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023.</p> <p>Finalmente, lo relacionado con la revisión del Registro de Números Excluidos corresponderá a una segunda fase del presente proyecto regulatorio a adelantarse a partir del segundo semestre de 2023 el cual considerará la expedición de la Ley 2300 de 2023 conocida como "Ley Dejen de Fregar".</p>
<b>Publicación</b>	<p>Documento de formulación del problema. Identificación de alternativas regulatorias. Documento soporte y proyecto de resolución. Resolución CRC 7151 de 2023. Documento de respuesta a comentarios.</p>
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8</a>

2.1.2.5. Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia.

<b>Objetivo</b>	Revisar y actualizar bajo el enfoque de simplificación normativa, y dentro del marco de competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, la regulación que garantiza la adecuada protección, promoción de los derechos y participación de niñas, niños y adolescentes en el servicio de televisión.
<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria 2022-2023, la CRC a través de su Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales busca revisar y actualizar las normas que permiten proteger y propiciar la participación de la niñez y la adolescencia en los contenidos emitidos en televisión.</p> <p>Para tal fin, se consideró fundamental contar con información amplia que involucrará perspectivas integrales provenientes de otros agentes diferentes a los regulados. En este orden de ideas, en julio de 2022 se llevaron a cabo tres mesas</p>

	<p>multisectoriales, en las que participaron no solo operadores del servicio de televisión, sino también expertos en la protección de infancia y adolescencia, así como agentes del sector de la creación audiovisual. Adicionalmente, en septiembre de 2022 se llevó a cabo una consulta pública dirigida a todos los interesados en el proyecto. Con base en la evidencia recopilada, el 26 de diciembre de 2022 se publicó un documento de formulación del problema para el mencionado proyecto. En paralelo, en el marco del Contrato 91 de 2022, durante el cuarto trimestre de 2022 la CRC realizó ejercicios de psicología del consumidor con la finalidad de conocer las necesidades de los televidentes. Concretamente, la Comisión buscó ahondar en los niveles de “comprensión” y “análisis” que estos agentes tienen frente al servicio de televisión y del marco normativo que garantiza su participación, la información que se les brinda y las medidas previstas para la protección y defensa de sus derechos. A partir de las conclusiones obtenidas, la Sesión de Contenidos Audiovisuales encontró propicio y eficiente, adelantar en un mismo proyecto regulatorio la revisión de las medidas de participación ciudadana y de protección al televidente, dentro de los que se encuentran los niños, niñas y adolescentes- NNYA y, por lo tanto, en Sesión de Contenidos Audiovisuales del 28 de marzo de 2023, decidió incorporar estos aspectos a este último proyecto regulatorio.</p> <p>Así las cosas, la CRC reformuló la problemática identificada para este proyecto, de manera que abarque tanto las temáticas de participación ciudadana como de protección a los televidentes, sin desconocer el enfoque esencial en los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNyA), para lo cual el nuevo documento de formulación del problema fue publicado el 5 de julio de 2023. Conforme a lo anterior se consideró pertinente ajustar el nombre del proyecto para reflejar estas nuevas temáticas y por ende su denominación corresponda a <i>“Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes”</i>.</p>
<b>Publicación</b>	Documento de formulación del problema.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1</a>

#### 2.1.2.6. Implementación de medición de calidad con el método Crowdsourcing

<b>Objetivo</b>	Promover la adopción oportuna de las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 6890 de 2022 relativas a mediciones de calidad de los servicios móviles, en beneficio de los usuarios.
<b>Fecha de Inicio</b>	Septiembre de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	Una vez adoptado el nuevo marco regulatorio de calidad que introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing, en la que a través de una app móvil se habilitan mediciones de indicadores del servicio de internet móvil, se inició el desarrollo de actividades enfocadas en articular a los

	<p>PRSTM para que dicha medición se habilitara a partir de 1 de abril de 2023. Dentro de las principales actividades e hitos se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución del Comité Técnico de Seguimiento de Crowdsourcing – CTSC, realización de 3 sesiones en el segundo semestre del año 2022 y 8 en lo corrido del año 2023.</li> <li>• Preparación de respuestas frecuentes y mensajes para apoyo a la divulgación a usuarios que inicio en marzo de 2023.</li> <li>• Articulación permanente con el equipo de inspección, vigilancia y control del Ministerio TIC</li> <li>• Seguimiento a la implementación de la aplicación de medición, la plataforma de recolección y procesamiento y la metodología de medición y reporte de indicadores.</li> <li>• Seguimiento a las campañas de divulgación a usuarios por parte de los PRST, así como mensajes complementarios desarrollados por la CRC en sus redes sociales</li> <li>• Inicio de mediciones por parte de los PRSTM en abril 2023</li> <li>• Requerimientos de información y análisis de las cifras de usuarios que participan en las mediciones y de la cantidad de mediciones.</li> <li>• Gestión para obtener acceso a los datos de mediciones de calidad en la plataforma de medición en las condiciones y términos establecidos en la regulación.</li> <li>• Entrega de los PRSTM del primer reporte de indicadores vía crowdsourcing el 15 de julio de 2023</li> </ul>
<b>Publicación</b>	No aplica.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/yo-mido-la-calidad">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/yo-mido-la-calidad</a>

#### 2.1.2.7. Medición de calidad de los servicios de telecomunicaciones

<b>Objetivo</b>	Medir la calidad de los servicios de telecomunicaciones a través de un componente objetivo (calidad de la experiencia) y un componente subjetivo (percepción de calidad) y publicar los resultados para consulta de los agentes interesados.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>El 30 de junio de 2023 se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2022, con base en encuestas desarrolladas en 19 ciudades del país, enfocadas en las expectativas y la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil, televisión por suscripción, televisión abierta y radiodifusión sonora.</p> <p>Para el caso de las mediciones objetivas, el 10 de mayo de 2023 se publicó el reporte con las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, utilizando para ello información</p>

	proveniente de la plataforma de colaboración colectiva Speedtest®, desarrollada por la empresa Ookla®.
<b>Publicación</b>	Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2022. Data Flash 2023-004 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/usuarios-percibieron-mejora-en-calidad-servicios-telefonía-e-internet">https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/usuarios-percibieron-mejora-en-calidad-servicios-telefonía-e-internet</a> <a href="https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-004-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario">https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-004-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario</a>

### 2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

#### 2.1.3.1. Barómetro de Pluralismo Informativo en el Ecosistema Audiovisual Colombiano

<b>Objetivo</b>	Medir los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia en el servicio de televisión abierta y por suscripción en Colombia, y caracterizar las representaciones sociales emitidas por la TV abierta referentes a cuatro grupos poblaciones: personas de las regiones colombianas, grupos étnicos, niñez y población sexualmente diversa.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Este estudio se configuró como una segunda fase dos estudios previamente realizados por la entidad en 2021: <i>Riesgos al pluralismo</i> y <i>Representaciones Sociales en la TV abierta colombiana</i>. Para la medición de los riesgos al pluralismo 2022 se adelantaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la matriz de riesgos en los niveles de riesgos al pluralismo informativo en periodo electoral</li> <li>• Caracterización de pluralidad de actores, temas, fuentes noticiosas y partidos políticos agrupados conforme o define el Estatuto de Oposición a partir de la observación y análisis de una muestra de 100 horas de programas informativos</li> <li>• Mapa de marcas y sectores económicos en los que tienen participación los grupos controlantes de los canales privados y el canal local con ánimo de lucro.</li> <li>• Caracterización de la participación ciudadana en el ciclo de generación y transmisión de contenidos audiovisuales</li> </ul> <p>Para el componente de representaciones sociales, cada una de las poblaciones fue analizada desde tres aspectos, saber: <i>presencia</i> (exposición en TV), <i>cuáles roles desempeña en los contenidos</i> y <i>en cuáles situaciones son representados</i>. Para ello, se realizó la observación y análisis de 2.680 contenidos audiovisuales transmitidos en la TV abierta (nacional, regional y local) en siete días distribuidos entre el primer y segundo semestre de 2022; los resultados del estudio permiten evidenciar el nivel</p>

	en el que conceptos como la diversidad o el pluralismo son tenidos en cuenta en los contenidos televisivos colombianos. Los informes ejecutivos y del consultor de cada componente del Barómetro se publicaron en diciembre de 2022.
<b>Publicación</b>	Informe Ejecutivo CRC Riesgos al Pluralismo 2022   Tablero de visualización. Informe Ejecutivo CRC – Componente Representaciones Sociales 2022. Informe final consultor Componente Representaciones Sociales. Informe final consultor Componente Riesgos al pluralismo.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-presenta-barometro-pluralismo-en-ecosistema-audiovisual">https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-presenta-barometro-pluralismo-en-ecosistema-audiovisual</a> <a href="https://postdata.gov.co/dashboard/medicion-de-riesgos-al-pluralismo-en-la-tv-abierta">https://postdata.gov.co/dashboard/medicion-de-riesgos-al-pluralismo-en-la-tv-abierta</a> <a href="https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-representaciones-sociales-television-abierta-colombia-2022">https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-representaciones-sociales-television-abierta-colombia-2022</a>

### 2.1.3.2. Fortalecimiento de investigación, desarrollo e innovación (MinCiencias)

<b>Objetivo</b>	Aunar esfuerzos con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que le permitan a la CRC en desarrollo de sus funciones, y con el apoyo del sistema de ciencia, tecnología e innovación del país, desarrollar investigaciones y productos que aporten de forma innovadora a nuestro sector y a la mejora de nuestra gestión regulatoria mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes.
<b>Fecha de Inicio</b>	Junio de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	Mediante este tipo de iniciativas la CRC contribuye a la generación de nuevo conocimiento en torno a servicios de telecomunicaciones y Contenidos Audiovisuales que aportará al actuar regulatorio de la entidad, al fortalecer el entendimiento del ecosistema y a incorporar soluciones innovadoras en términos tecnológicos que apalanquen la gestión misional de la entidad.  En el segundo semestre de 2022 se adelantaron las actividades de la etapa contractual mediante la suscripción y legalización de los once (11) contratos <sup>6</sup> con universidades de diferentes regiones del país que resultaron seleccionadas mediante la Convocatoria 908/21 con proyectos distribuidos en dos modalidades de proyectos que son: i. Investigación para ampliar la frontera del conocimiento en materia regulatoria para los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, y ii. Tecnologías emergentes aplicadas a la mejora regulatoria en Contenidos Audiovisuales , así como el contrato de seguimiento con la firma Price Waterhouse Coopers - PwC. Al cierre del 2022 se alcanzaron compromisos del 99.9% del total

<sup>6</sup> Los contratos se suscribieron en la modalidad de Financiamiento de Recuperación Contingente, enmarcados en la normatividad de Ciencia y Tecnología.

	<p>de recursos aportados por la CRC al Convenio<sup>7</sup>, y se adelantaron todas las actividades establecidas en el marco del Convenio y su plan operativo.</p> <p>Durante el primer semestre del año 2023 las actividades se han enfocado en el seguimiento de tipo técnico, administrativo y financiero de la etapa correspondiente a la ejecución de los proyectos. A la fecha se han realizado desembolsos correspondientes al primer valor pactado para el desarrollo de los proyectos que representa la ejecución del 80% del valor del convenio.</p> <p>Dentro de las principales actividades adelantadas, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de cuatro Comités técnicos del Convenio conformado por delegados de MinCiencias y CRC.</li> <li>• Seis (6) sesiones de trabajo con la firma de apoyo en el seguimiento a la ejecución de los proyectos Price Waterhouse Coopers – PwC.</li> <li>• Sesiones mensuales con los Grupos de Investigación de cada proyecto y los equipos internos CRC designados para el seguimiento.</li> </ul> <p>En los años 2023 y 2024 continuarán las actividades de desarrollo de proyectos y la finalización de la etapa de ejecución, discriminados en tres (3) proyectos para 2023 y ocho (8) para 2024, con la respectiva verificación y validación de productos finales, implementación y divulgación de resultados, de acuerdo con los respectivos planes operativos aprobados por el Comité Técnico del convenio.</p>
<b>Publicación</b>	<p>Documentos asociados a la ejecución del Convenio: Convocatoria 908/21, propuestas seleccionadas, evento de socialización con Instituciones de Educación Superior Seguimiento de la supervisión CRC del convenio</p>
<b>Enlace</b>	<p><a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias</a> <a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-22-21890&amp;g-recaptcha-response=03AGdBq25sXNQ54KJRDtGbub0rp">https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-22-21890&amp;g-recaptcha-response=03AGdBq25sXNQ54KJRDtGbub0rp</a></p>

### 2.1.3.3. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

<b>Objetivo</b>	Adelantar el proceso de acompañamiento a la experimentación de proyectos en el Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020.
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	El Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en el sector de comunicaciones es una herramienta de innovación regulatoria que permite a los agentes autorizados proponer proyectos a ser desarrollados en un tiempo y zona limitados bajo

<sup>7</sup> Aporte de la CRC por \$5.050.000.000 para el desarrollo de proyectos de la Convocatoria MinCiencias CRC 908/21

	<p>condiciones de flexibilización de disposiciones regulatorias específicas. Es así como en el año 2021 la CRC dio apertura a la 1ª convocatoria para el desarrollo del SR en Comunicaciones habilitado por la Resolución CRC 5980 de 2020. Superadas las etapas de aplicación y evaluación, fueron admitidos tres (3) proyectos dentro del SR.</p> <p>En el año 2022 fueron autorizadas dos (2) iniciativas para experimentación dentro del SR, para lo cual la CRC expidió los actos administrativos del caso y en la actualidad, ambos proyectos se encuentran en fase de experimentación. Es de anotar que uno de ellos pidió modificaciones en condiciones de autorización para mayor claridad hacia los usuarios, los cuales fueron revisados y avalados por la CRC. Uno de los proyectos admitidos fue desistido por parte del proponente<sup>8</sup>.</p> <p>El 31 de marzo de 2023 culminó la etapa de experimentación del proyecto denominado "Herramienta Service Operation Center (SOC)", y pasó a la fase de salida del Sandbox. La CRC se encuentra en etapa de análisis de la información reportada por el operador Colombia Telecomunicaciones para emitir el informe final de proyecto.</p> <p>Por su parte, el proyecto denominado "Contrato Convergente", desarrollado por Colombia Móvil S.A. E.S.P. (TIGO-UNE) culmina su etapa de experimentación el próximo mes de septiembre, para luego dar paso a la fase de salida. Durante los primeros 6 meses se adelantó la oferta del plan cobijado por el contrato convergente en la ciudad de Armenia, y en los subsecuentes 6 meses se realiza el seguimiento de la satisfacción de usuarios.</p> <p>En ambos casos, la CRC realizará el análisis de resultados correspondiente para determinar la pertinencia o no de iniciar proyectos regulatorios soportados en los resultados de las experimentaciones adelantadas que puedan introducir actualizaciones al marco regulatorio vigente.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución CRC 6530 de 2022 autorización experimentación Herramienta Service Operation Center- SOC</li> <li>• Resolución CRC 6768 de 2022 autorización experimentación Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente</li> </ul>

<sup>8</sup> Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Proyecto Herramienta SOC (Service Operation Center): Monitoreo de la calidad de las redes y servicios de Internet móvil, que permite medir la experiencia real de los usuarios del servicio de internet móvil (3G). Colombia Móvil S.A. E.S.P. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P – Contrato convergente: Simplificar el proceso de contratación de los servicios fijos y móviles (pospago) de los usuarios a través de un contrato unificado para la prestación de los mismos.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P desistió de la propuesta de Open RAN, teniendo en cuenta que el proyecto no alcanzó la financiación necesaria para su desarrollo.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución CRC 6953 de 2022 modificación condiciones de autorización Contrato Convergente Resolución CRC 6768 de 2022</li> </ul>
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox</a>

#### 2.1.3.4. Sandbox regulatorio para contenidos audiovisuales

<b>Objetivo</b>	Adoptar el marco regulatorio que habilite el Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales en Colombia.
<b>Fecha de Inicio</b>	Mayo de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>A partir de un análisis preliminar adelantado en 2021 sobre la viabilidad de generar un espacio para que operadores, licenciarios y habilitados del ecosistema audiovisual, propusieran proyectos e iniciativas innovadoras que puedan ser puestas a prueba en un Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales, en 2022 se adelantó el proyecto articulando las experiencias de lo desarrollado anteriormente en el Sandbox Regulatorio de Comunicaciones.</p> <p>Es así como en diciembre de 2022, luego del respectivo proceso de participación sectorial, se materializó el marco regulatorio para el Sandbox de Contenidos Audiovisuales y adicionalmente se sentaron las bases para futuros proyectos transversales que puedan ser presentados de manera simultánea para experimentación a través de la flexibilización de medidas regulatorias, tanto comunicaciones, como de contenidos audiovisuales.</p>
<b>Publicación</b>	Resolución CRC 7018 de 2022. Documento de respuestas a comentarios.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-30-2-17">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-30-2-17</a>

#### 2.1.3.5. Estudio de Monitoreo de Tendencias Tecnológicas 2022

<b>Objetivo</b>	Realizar un estrecho seguimiento a las tendencias regulatorias y del consumidor de servicios TIC
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, que tienen como pilar el conocimiento del ecosistema, esta Comisión desarrolló el tercer monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que se constituye como insumo técnico que brinda información del estado del arte de las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual a cierre del año 2022, y permite conocer cómo estas tendencias marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios.

	Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Foro Económico Mundial (FEM); y de consultoras tales como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Se destaca que tecnologías tales como la Inteligencia Artificial, el metaverso, redes 5G, WIFI 6, satélites de órbita baja o <i>streaming</i> soportado en publicidad (FAST) están generando cambios importantes en otras latitudes y podrían ser observados en el corto plazo en Colombia.
<b>Publicación</b>	Monitoreo de Tendencias tecnológicas y de consumidor- Año 2022
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/monitoreo-tendencias-tecnologicas-2022">https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/monitoreo-tendencias-tecnologicas-2022</a>

2.1.3.6. Actualización y mejora normativa en materia de Contenidos: participación ciudadana y protección defensa del televidente

<b>Objetivo</b>	Revisar y actualizar las medidas vigentes en materia de protección al televidente y participación ciudadana, con un enfoque de pluralismo informativo, así como determinar si dichas medidas deben extenderse al servicio de televisión por suscripción y televisión comunitaria.
<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Atendiendo los comentarios del sector a la propuesta regulatoria que fue publicada en el primer trimestre de 2022, se concluyó que resultaba necesario recopilar evidencia adicional acerca de la potencial existencia de problemáticas desde la perspectiva de los televidentes; así mismo, se consideró necesario reforzar los análisis de los costos de cumplimiento que tendrían dichas medidas para los operadores. Dicho análisis fue adelantado a través del contrato 91 de 2022, que, durante el cuarto trimestre de 2022, desarrolló un proceso de recolección de información por medio de encuestas telefónicas y presenciales con los hogares colombianos como unidad de análisis en 45 municipios de 25 departamentos del país.</p> <p>Durante el primer trimestre de 2023 la CRC analizó la información obtenida con el estudio, agrupada en cuatro (4) categorías: (i) participación de los televidentes en materia de contenidos, (ii) información al televidente, (iii) defensoría del televidente y (iv) percepción de la responsabilidad de los operadores del servicio de televisión al momento de programar y emitir contenido.</p> <p>Dado que algunos tópicos asociados a la participación ciudadana, la información y defensa de los televidentes pueden abordarse mediante enfoques de pedagogía y capacitación dirigida a operadores y ciudadanía y que resulta más orgánico revisar</p>

	<p>otros, asociados a las mismas temáticas, desde la perspectiva de los derechos de la niñez, la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC, consideró eficiente finalizar el proyecto de regulatorio e incorporar dichos análisis complementarios dentro del proyecto de Actualización de Medidas de Protección a la Niñez en los Contenidos, también en curso, cuya denominación, en consecuencia, cambia a <i>"Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes"</i>. El documento de cierre y de conclusiones del proyecto fue publicado el 13 de junio de 2023.</p>
<b>Publicación</b>	Documento de conclusiones.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-3">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-3</a>

2.1.3.7. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación

<b>Objetivo</b>	Adecuar las herramientas de mejora continua asociadas a los umbrales de calidad y al empoderamiento a los usuarios mediante la publicación de información con el fin de promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G en todos los ámbitos geográficos del país, de acuerdo con las capacidades de esta tecnología y las condiciones técnicas para la prestación de dichos servicios.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2023
<b>Actividades / Logros</b>	<p>Este proyecto se enfoca en la revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de los servicios 4G que, en complemento a la implementación de las medidas regulatorias expedidas mediante la Resolución CRC 6890 de 2022 que modernizó el régimen de calidad, resulten pertinente adecuar a los rápidos cambios tecnológicos y dinámicas del mercado que se han venido presentando. Específicamente, durante 2023 se estudiarán aquellas herramientas orientadas a la definición de umbrales de cumplimiento o herramientas de mejora continua para los indicadores de calidad móviles 4G y de empoderamiento de los usuarios a través de la información.</p> <p>Así en aplicación del AIN, el pasado 6 de junio de 2023 se publicó el documento de formulación del problema en donde se identificó <i>"Falta de adecuación de las herramientas de mejora continua asociadas a los servicios móviles 4G para establecer umbrales de calidad y empoderar a los usuarios"</i> como el problema a resolver.</p> <p>A partir de lo anterior, y teniendo en cuenta que, por un lado, los indicadores de calidad de datos y voz móviles 4G establecidos mediante la Resolución CRC 6890 de 2022 entraron en vigor el 1 de abril y 1 de julio de 2023, respectivamente, la primera fase de este proyecto publicará su propuesta regulatoria en el cuarto trimestre de 2023 y la decisión regulatoria en el primer trimestre de 2024.</p>
<b>Publicación</b>	Documento de formulación del problema.

<b>Enlace</b>	<a href="https://cocom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-12">https://cocom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-12</a>
---------------	---

#### 2.1.3.8. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

<b>Objetivo</b>	Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados, como parte del ciclo de política regulatoria. Adicionalmente, desde esta actividad se apoya continuamente a los equipos responsables de la expedición de la regulación general en el diseño de la evaluación ex post para cada proyecto regulatorio, con el fin de definir los objetivos de evaluación, la información requerida, la metodología a ser empleada y los tiempos de ejecución.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	Se llevaron a cabo las evaluaciones ex post de las siguientes resoluciones expedidas por la CRC <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución CRC 5826 de 2019, sobre las medidas de eliminación de telefonía local extendida y modificación de los esquemas de cobro revertido.</li> <li>- Resolución CRC 5929 de 2020, sobre la eliminación de la medida de compensación automática de llamadas caídas en las redes de telefonía móvil y la reducción del tiempo que toma cambiar un número telefónico de un operador a otro en el trámite de Portabilidad Numérica Móvil, pasando de tres a un día hábil.</li> </ul>
<b>Publicación</b>	Evaluación de impacto de la Resolución CRC 5826 de 2019. Evaluación ex post de la Resolución CRC 5929 de 2020.
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-de-impacto-de-la-resolucion-crc-5826-de-2019">https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-de-impacto-de-la-resolucion-crc-5826-de-2019</a> <a href="https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5929-de-2020">https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5929-de-2020</a>

#### 2.1.4. Gestión de Grupos de valor

##### 2.1.4.1. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones

<b>Objetivo</b>	Conocer el comportamiento y evolución de los servicios TIC y Postales durante 2021
<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	En septiembre de 2022 se publicó la undécima edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2021, el cual consolida las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de

	<p>telecomunicaciones y postal a partir de la evolución de variables como: número de líneas, accesos y conexiones, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores en los diferentes servicios durante los últimos años.</p> <p>Abanderando los procesos de digitalización interna, como novedad, este año el reporte se presentó en un documento con los principales resultados y además fue acompañado de una versión interactiva con información histórica y detallada que facilita la apropiación por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de gobierno. Con ello, la CRC reafirma su estrategia de datos abiertos como mecanismo de transparencia para el mercado y como insumo relevante para la toma de decisiones.</p>
<b>Publicación</b>	Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2021
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021">https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021</a>

#### 2.1.4.2. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana

<b>Objetivo</b>	Generar en la ciudadanía y en el sector de contenidos audiovisuales reconocimiento y apropiación de las estrategias de participación ciudadana, mediante actividades de formación, información y diálogo sectorial.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Durante la vigencia 2022 de esta iniciativa, se adelantó el proyecto en tres (3) componentes. El primero consistió en el diseño, desarrollo e implementación del Curso "Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo", dirigido a los creadores de contenidos de la televisión y las productoras independientes, que fue implementado en la plataforma Aula CRC, <a href="https://aula.crcm.gov.co">https://aula.crcm.gov.co</a> en diciembre de 2022.</p> <p>En el segundo componente se elaboraron diez videos infográficos con los principales resultados de dichas investigaciones sectoriales, recursos que están siendo utilizados durante 2023 en diferentes espacios sectoriales, académicos y ciudadanos. Estos videos pueden ser consultados en el micrositio <a href="https://crcm.gov.co/es/micrositios/craudiovisual/representaciones-sociales-roles-y-tipos-contenido">https://crcm.gov.co/es/micrositios/craudiovisual/representaciones-sociales-roles-y-tipos-contenido</a>.</p> <p>El tercer componente, los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP—, se llevaron a cabo durante toda la vigencia 2022. Entre julio y agosto se llevaron a cabo tres TAP de "Pluralismo para la niñez", en las ciudades de Medellín (en alianza con Teleantioquia), Bucaramanga (con canal TRO) y Barranquilla (con Telecaribe); en los tres, 70 niños fueron formados en narración audiovisual y participación ciudadana. Finalmente, el 1 de diciembre se realizó el TAP "Autorregulación para la libertad de prensa", con la participación de seis operadores de TV.</p>

	Durante 2023 se han realizado tres (3) TAP, sobre diseño de universos narrativos y personajes para el pluralismo, con los equipos de creación y producción audiovisual de los canales regionales Telecafé, TRO y Teleantioquia, con una participación de 70 personas. Además, se realizaron tres mesas sectoriales para la difusión enfocada de los resultados del estudio de Sistemas de Acceso para población con Discapacidad Auditiva y del CONPES 4080 sobre violencias de género, que contempla compromisos por parte de CRC. Por último, el 22 de marzo de 2023 se envió a las Defensorías del Televidente un catálogo con los resultados sintéticos de los siete estudios generados en contenidos audiovisuales por la CRC, del cual han derivado 4 participaciones de comisionados y asesores de la entidad en estos espacios de socialización y difusión para la ciudadanía.
<b>Publicación</b>	Cursos Aula CRC. TAP Autorregulación.
<b>Enlace</b>	<a href="https://aula.crcm.gov.co/login/index.php">https://aula.crcm.gov.co/login/index.php</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=hYnhku9AtIQ">https://www.youtube.com/watch?v=hYnhku9AtIQ</a>

### 2.1.5. Fortalecimiento institucional

#### 2.1.5.1. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad

<b>Objetivo</b>	Incorporar tecnologías de cuarta Generación como la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquinas, con el fin de apoyar la gestión de procesos operativos en la Entidad permitiendo agilizar las actividades rutinarias de los colaboradores, mejorando la productividad, minimizando costos de operación y apalancando a su vez la Transformación Digital de la CRC.
<b>Fecha de Inicio</b>	Julio de 2022
<b>Actividades /Logros</b>	En aplicación de las buenas prácticas contenidas en la Guía para la Automatización Robótica de Procesos – RPA <sup>9</sup> del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se planteó desarrollar el proyecto de implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad, en este caso la resolución del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles – HETM que realizan los interesados ante la CRC.  En este sentido, durante el 2022, se contrató la suscripción por un año de un software comercial para la automatización robótica de procesos – RPA en modalidad Software como Servicio – SaaS, el cual está diseñado para la automatización del trámite de homologación de equipos terminales móviles – HETM que ingresa a través del portal de trámites “tramites.crcm.gov.co” de la ventanilla única de la CRC; este agente se configuró para que realice las validaciones

<sup>9</sup> [Guía para la automatización robótica procesos RPA Mintic.pdf](#)

	<p>respectivas de Marca, Modelo y TAC<sup>10</sup> dentro de la base de datos de la GSMA <sup>11</sup>, al igual que las validaciones de la etiqueta que adjunta el interesado en la solicitud de homologación.</p> <p>Durante el primer semestre del 2023 se ha trabajado en la validación y mejoras de los robots implementados para la automatización del trámite de homologación de equipos terminales móviles – HETM.</p> <p>Lo anterior permite mejorar la calidad de los servicios producidos y la velocidad en los tiempos de respuesta, con altos niveles de seguridad y minimizando los potenciales errores humanos dentro del proceso.</p>
<b>Publicación</b>	N/A
<b>Enlace</b>	<a href="https://tramitescrcom.gov.co/homologacion/">https://tramitescrcom.gov.co/homologacion/</a>

### 2.1.6. Logros

Es importante mencionar entre los logros más destacados se encuentra la formalización de la política de mejora regulatoria, formalizada por la CRC en el año 2022, mediante el afianzamiento de la adopción de los cinco pilares de la política, a saber, agenda regulatoria, simplificación normativa, conocimiento del ecosistema, metodologías innovadoras de regulación y aplicación del Análisis de Impacto Normativo. Lo anterior, ha contribuido a la expedición de regulación con calidad, gracias a una mayor la transparencia, eficacia y objetividad en las decisiones en todo el ciclo regulatorio.

La Agenda Regulatoria 2022-2023 se ejecutó en un 92% desarrollando 22 iniciativas relacionadas con la promoción de la competencia en los sectores regulados por la CRC, mejora de la calidad de los servicios y protección de los derechos de los usuarios, modernización de la infraestructura de telecomunicaciones y la promoción de la innovación y adopción de nuevas tecnologías.

Para la Agenda Regulatoria 2023 -2024, la CRC ha publicado hitos de varias iniciativas teniendo en cuenta los plazos indicativos definidos, tales como: i. Medición de calidad de los servicios de telecomunicaciones; ii. Registro de número Excluidos y fraude en la portabilidad numérica móvil; iii. Revisión del mercado portador. Actualmente, se encuentran en desarrollo iniciativas como las metodologías de actualización tarifaria, el análisis de los mercados de servicios de televisión, el análisis de los mercados de Internet fijo y del mercado portador, la revisión de la remuneración de los cargos mayoristas de los servicios fijos, entre otros.

<sup>10</sup> TAC, Type Allocation Code (TAC) es una parte (8 primeros dígitos) del código IMEI utilizado para identificar marca y modelo de los equipos terminales móviles.

<sup>11</sup> GSMA, La Asociación GSM es una organización de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil.

## **2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES**

### **2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital**

Uno de los objetivos de la CRC es gestionar la relación con los grupos de valor, de manera continua, mediante la divulgación y socialización del quehacer de la CRC, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.

Desde julio a diciembre de 2022, la CRC ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en el posicionamiento de la CRC como una entidad referente e independiente, que trabaja en la mejora regulatoria de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, beneficiando a más colombianos con mejores servicios de comunicaciones. Los objetivos específicos fueron: Divulgar y dar a conocer a todos los grupos de valor la gestión nacional, regional e internacional de la Entidad, teniendo como eje central la mejora regulatoria; continuar construyendo marca en redes sociales, aumentar la visibilidad, enganche e interacción con las comunidades a través de contenidos creativos e información valiosa y fortalecer el clima y la cultura organizacional.

El desarrollo de esta estrategia integral se abordó mediante tres ámbitos: i) Interna ii) Externa y iii) Digital, incluyendo el diseño gráfico y la realización audiovisual como procesos transversales de las tácticas de comunicación diseñadas para los diferentes grupos de valor de la CRC.

Ahora bien, en el mes de enero de 2023, se diseñó la estrategia de comunicaciones para la vigencia actual, la cual tiene como objetivo posicionar a la CRC como una entidad que diseña medidas regulatorias para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos específicos que se están trabajando en el año 2023, entre enero y julio de 2023 son i) Apoyar al interior de la entidad las estrategias de gestión del talento humano para facilitar la adaptación de nuevos colaboradores, fortaleciendo el clima y la cultura organizacional, ii) Dar a conocer el impacto de las medidas diseñadas y establecidas por la CRC y los beneficios para usuarios y audiencias, iii) Posicionar la CRC y su portal de datos abiertos (Postdata) como fuente de consulta de datos e información relevante de los servicios TIC, Postal y Audiovisual y iv) Mantener y fortalecer la interacción con los diferentes grupos de valor.

### **2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites**

Responder oportunamente con calidad y claridad los requerimientos de sus grupos de valor, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, fue otro de los objetivos fundamentales de la CRC.

En este sentido, es de señalar que los requerimientos que se radican ante la CRC comprenden:



- **DERECHOS DE PETICIÓN:** son solicitudes que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Relacionamiento con Agentes con respecto al Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la Entidad.
  - **CONCEPTOS:** son solicitudes no recurrentes que tienen mayor rigurosidad. Estos son: Conceptos y Consultas sobre la regulación expedida de la CRC.
  - **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** peticiones referentes a las funciones desarrolladas por la CRC, información que reposa en sus archivos.
  - **DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA:** solicitudes especiales remitidas por miembros del Congreso de la República consistentes en comentarios a proyectos, consultas, solicitudes de información.
  - **HOMOLOGACIÓN DE CELULARES** (Equipos terminales móviles): es un trámite por medio del cual la CRC busca que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas mínimas, garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares y evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.
  - **ESPACIOS INSTITUCIONALES:** son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por éstas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.
  - **MENSAJES CÍVICOS:** son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de Lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.
  - **SEÑALIZACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos de punto de señalización a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus centrales de conmutación en las redes propias o en las redes de otros proveedores.
  - **NUMERACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.
  - **CÓDIGOS CORTOS:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.
-

Es así como, desde el 20 de julio de 2022 al 20 de julio de 2023, la CRC recibió un total de 27.590 solicitudes, a las cuales dio respuesta en un tiempo medio de respuesta de 3,97 días hábiles. Lo anterior, evidencia la alta eficiencia de esta entidad en sus procesos, teniendo en cuenta que este tiempo se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las cifras se pueden observar en la tabla 3.

Ahora bien, en lo que respecta a la percepción de los grupos de valor sobre la atención recibida, se realizó la medición de las encuestas de satisfacción, obteniendo como resultado la percepción de 5.282 usuarios con una calificación promedio de 4,78 en una escala de (0) a cinco (5), los resultados se observan en la tabla 6.



A continuación, se detallan los resultados de acuerdo con los tipos de solicitud mencionados:

**Tabla 5. Tiempo Medio de Respuesta 20 de julio de 2022 al 20 de julio de 2023**

TIPO DE SOLICITUD	PERIODO 2022 - 2023											
	DEL 20 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2022		4 TRIMESTRE - 2022		1 TRIMESTRE - 2023		2 TRIMESTRE - 2023		DEL 01 DE JULIO AL 20 DE JULIO DE 2023		TOTAL	
	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR	No. DE CONSULTAS	TMR
DERECHOS DE PETICIÓN	2096	2,35	1925	5,26	2364	2,18	2039	2,31	565	2,65	9554	2,90
CONCEPTOS	22	14,73	9	17,4	13	5,69	57	4,30	21	5,29	143	8,79
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	205	7,27	140	7,39	214	4,21	123	5,72	32	8,50	746	6,93
DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA	1	4,00	1	1,00	0	0,00	0	0,00	2	8,00	4	3,50
HOMOLOGACIÓN	5201	1,51	3776	1,64	3188	2,81	2713	2,86	741	1,54	16360	1,98
ESPACIOS INSTITUCIONALES	43	1,09	47	1,3	20	1,25	74	1,50	20	1,71	224	1,43
MENSAJES CÍVICOS	17	1,35	23	1,21	13	1,44	25	1,81	3	0,75	84	1,22
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN	137	6,52	55	5,87	46	4,95	30	6,54	18	5,53	304	5,82
SEÑALIZACIÓN	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
NUMERACIÓN	13	7	3	4,00	4	4,50	2	3,50	2	7,00	26	5,50
CÓDIGOS CORTOS	50	5,46	27	4,34	19	5,56	33	6,04	7	6	143	5,57
<b>TOTAL</b>	<b>7785</b>	<b>4,66</b>	<b>6006</b>	<b>4,50</b>	<b>5881</b>	<b>2,96</b>	<b>5096</b>	<b>3,14</b>	<b>1411</b>	<b>4,27</b>	<b>27590</b>	<b>3,97</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

**Tabla 6. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites**

CANAL DE ATENCIÓN	PERIODO 20 DE JULIO DE 2022 AL 20 DE JULIO DE 2023					
	DEL 20 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2022	4 TRIMESTRE - 2022	1 TRIMESTRE - 2023	2 TRIMESTRE - 2023	DEL 01 DE JULIO AL 20 DE JULIO DE 2023	TOTAL
ATENCIÓN TELEFONICA	4,94	4,93	4,89	4,90	4,94	4,92
ATENCIÓN PERSONAL	5,00	5,00	4,95	5,00	5,00	4,99
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA	4,59	4,46	4,56	4,10	4,43	4,43
<b>TOTAL</b>	<b>4,84</b>	<b>4,80</b>	<b>4,80</b>	<b>4,67</b>	<b>4,79</b>	<b>4,78</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

### **2.2.3. Seguimiento a la Actividad legislativa - Congreso de la República**

La CRC realiza un seguimiento continuo a la actividad legislativa relacionada con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, a través de la presentación de comentarios a los distintos proyectos de ley que tienen relación con el quehacer de la entidad o que impactan al sector del cual hace parte la misma. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República, se identificaron 18 relacionados con el sector TIC y algunos relacionados específicamente con las funciones de la CRC. Frente a estos últimos, se les efectuó el seguimiento respectivo y se presentaron comentarios a 15 iniciativas de ley.

Así mismo, la CRC durante julio de 2022 a julio de 2023, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada la entidad por las Cámaras Legislativas. Adicionalmente, se realizaron reuniones con parlamentarios y miembros de Unidades de Trabajo Legislativo (UTL) para debatir temas de competencia de la CRC y también se dio respuesta a derechos de petición, solicitudes de información y cuestionarios radicados por los miembros del Congreso de la República.

### **2.2.4. Gestión Nacional e Internacional**

La CRC se ha venido posicionando a nivel internacional, tanto como un organismo altamente técnico que siempre va a la vanguardia en la región, así como por sus aportes en los diferentes eventos en los que participa.

De esta forma, desde julio de 2022 al 20 de julio de 2023, la CRC participó en 102 eventos, de los cuales 54 correspondieron a escenarios nacionales y 48 a escenarios internacionales, siendo la virtualidad la modalidad de participación en la mayoría de los eventos, reuniones y actividades.

A nivel de organismos multilaterales, la CRC se destacó por su activa participación en grupos de trabajo, relatorías y foros, entre otros formatos, relacionados con diversas temáticas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como con la actividad regulatoria de los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales. Lo anterior, tuvo lugar en escenarios como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), a través de los cuales se adquirieron y se compartieron experiencias e información con otros países y/o reguladores.

En cuanto al liderazgo dentro de dichos organismos, la CRC tuvo a cargo la presidencia de la PRAI hasta diciembre de 2022, a través de la cual se lideraron y concretaron las iniciativas y planes de trabajo relacionados con la realización, actualización y publicación de estudios y documentación sobre: servicios OTT en lo audiovisual, regulación inteligente, pluralismo informativo, temática "Del Broadcast al Broadband", la representación de género en las pantallas, alfabetización audiovisual, *fake news* y la oferta audiovisual y protección de niños y adolescentes. Así mismo, se concretó la propuesta de modificación de los estatutos del organismo.

A partir de enero de 2023, la CRC tiene a cargo la vicepresidencia de la PRAI, y ha participado en el diagnóstico sobre Alfabetización Mediática Informativa, el cual busca obtener conocimiento sobre las iniciativas que se adelantan en los diferentes países para evitar la desinformación y para generar proyectos de formación ciudadana respecto del consumo de información de manera responsable.

---

Por otro lado, se ejerció la vicepresidencia de Regulatel hasta diciembre de 2022, espacio en el cual a través de las reuniones mensuales de los Comités Ejecutivos y de la Asamblea Plenaria, se participó de manera activa en los asuntos puestos a consideración de los mismos, entre los cuales se destacó la organización de la participación de los miembros del Foro en eventos internacionales y el liderazgo de la entidad en los grupos de trabajo de calidad del servicio, hurto de terminales móviles e innovación regulatoria.

Con respecto a la participación internacional, se destaca la intervención activa en conferencias, paneles y mesas redondas de los eventos organizados, entre otros, por la OCDE en los diferentes grupos de trabajo y en los comités, por la CITEL en su Comité Consultivo Permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de móviles de la GSMA en Barcelona, la Conferencia Mundial de la Sociedad de la Información y el Simposio Mundial de Reguladores de la UIT, el Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD) de ASIET y el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC). A nivel nacional se participó en eventos organizados por ANDESCO, ANDICOM, ANDINA LINK, NAISP, así como en espacios académicos organizados por la Universidad Externado de Colombia y la Universidad Nacional, entre otras.

Finalmente, en relación con la participación en el ámbito de los Contenidos Audiovisuales, la CRC estuvo presente en escenarios nacionales e internacionales virtuales y presenciales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por el International Institute of Communications (IIC), NAB Show, Infocomm, el Festival Internacional de Cine de Cartagena de Indias, la PRAI, ANDINA LINK y espacios de participación organizados por los canales de televisión abierta, entre otros.

### **2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor**

Gestionar la relación con los grupos de valor, de manera continua, mediante la divulgación y socialización del quehacer de la CRC, la participación activa en los escenarios nacionales e internacionales y la respuesta oportuna y con calidad a sus requerimientos, logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, es el objetivo del Relacionamiento con los Grupos de Valor de la CRC.

Así las cosas, una de las principales actividades de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la CRC es la organización del Taller Internacional de Regulación el cual se desarrolla de manera anual. Este taller ha ganado reconocimiento como un espacio de alto nivel para el intercambio de ideas de vanguardia sobre la regulación de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales en la región, sirviendo a la vez como punto de encuentro para entidades de política pública y de regulación, académicas, la industria y la ciudadanía.

De esta forma, en el 17º Taller Internacional de la CRC "Dimensiones globales y experiencias en la mejora regulatoria", que se llevó a cabo el 29 y 30 de agosto de 2022, se desarrolló la temática central en torno a las mejores prácticas a nivel global sobre la Mejora Regulatoria, para un mejor entendimiento de los retos que enfrenta la industria de las comunicaciones y de contenidos audiovisuales y la necesidad de que los organismos reguladores estén a tono con el reto de ser facilitadores de la innovación, así como promotores de la productividad de la industria para lo cual se hacen necesarios marcos regulatorios dinámicos, flexibles e innovadores, de tal manera que la

---

sociedad en su conjunto se vea beneficiada por contar con un sector cada vez más sólido y con mejores ofertas para los usuarios.

En el taller se desatacó que la innovación y la mejora regulatoria son pilares estratégicos de la CRC, siendo la innovación un elemento fundamental para garantizar una regulación colaborativa, inclusiva, simplificada, basada en evidencia y en la participación ciudadana.

Siguiendo los más altos estándares de expedición normativa impartidos por la OCDE para establecer un marco normativo de calidad, que logre cumplir los objetivos legítimos de política pública y regulatoria, así como las recomendaciones, principios y herramientas de otros reguladores en el mundo, la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha incorporado la Mejora Regulatoria en su quehacer creando un concepto robusto, suficientemente amplio y flexible, que permite que la regulación que se expide goce de transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad al basarse en evidencia. Esta incorporación ha sido fruto de años de experiencia, pruebas y pilotos que iniciaron en 2016, gracias a los cuales la mejora regulatoria para la CRC se formalizó en 2018 como una estrategia para mejorar el procedimiento interno de diseño y desarrollo de la regulación de carácter general. Es así como la en el marco del Taller Internacional de Regulación, la CRC presentó la Política de mejora regulatoria de la CRC, documento que compiló las experiencias del regulador en la materia.

La publicación de esta política de mejora regulatoria<sup>12</sup> no sólo aportó a la transparencia de los procesos de la CRC con respecto a los sujetos regulados, sino que facilita la continuación en uno de los principales objetivos, la transferencia de conocimiento tanto a nivel interno como externo, permitiéndole a otras entidades nacionales e internacionales conocer de primera mano, la experiencia de la CRC como autoridad regulatoria de Colombia y, a su vez, brindar insumos para facilitar la implementación de este tipo de herramientas en diferentes países. Política de mejora regulatoria

#### 2.2.6. Logros

La ejecución de la estrategia de comunicaciones fue del 100% mediante el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión propuestos, los cuales se evidencian en los siguientes logros:

**Eventos:** entre julio de 2022 y julio de 2023, se realizaron 19 eventos de los cuales 13 fueron totalmente virtuales y 6 híbridos (presenciales y virtuales) que tuvieron como finalidad la socialización de medidas, estudios y proyectos adelantados por la Comisión, así como la generación de conocimiento en materia de regulación TIC, Postal y Audiovisual.

**Espacios Institucionales:** se continuó posicionando la marca en televisión nacional gracias a los espacios institucionales autorizados. Entre julio de 2022 a julio de 2023, se gestionaron y aprobaron 224 Espacios Institucionales con video de cierre o “colilla” de la CRC.

**Divulgación de noticias:** entre julio de 2022 y julio de 2023, impactamos en 275 medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales, alcanzando un total 1.775 publicaciones, lo que refleja una cuantificación de *Free Press* de dieciséis \$18.669.398.550<sup>13</sup>

<sup>12</sup> <https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/mejora-regulatoria#:~:text=La%20Pol%C3%ADtica%20de%20Mejora%20Regulatoria,con%20la%20aplicaci%C3%B3n%20de%20herramientas>

<sup>13</sup> Este valor se calcula teniendo en cuenta cuánto costaría la publicación de las notas de la CRC en los medios de comunicación de acuerdo con el alcance y cobertura del medio, lo anterior durante julio de 2022 a junio de 2023.

**Canales digitales:** durante el periodo comprendido entre los meses de julio de 2022 y julio de 2023, el portal web [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) recibió 967.658 visitas de usuarios, interesados en consultar diferentes temas entre los que se destacan los micrositos “No Te quedes sin móvil” y “Comunicados como Es”, espacios dedicados a entregar información a los ciudadanos respecto a los deberes y derechos como usuarios, así como sobre el trámite de homologación de celulares. A julio de 2023, la CRC contaba 59.600 seguidores en Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube) alcanzando un total de 564.770 interacciones.

**Tabla 7. Crecimiento de usuarios en redes sociales**

Red Social	Usuarios julio 2022	Usuarios julio 2023
Twitter	28.466	29.229
Facebook	16.198	19.248
Instagram	2.203	2.549
YouTube	3.974	4.281
LinkedIn	3.009	4.293
<b>Total</b>	<b>53.850</b>	<b>59.600</b>

**Fuente:** CRC, Elaboración propia

Así mismo, el 14 de marzo de 2023 se realizó el lanzamiento de la cuenta oficial en la red social TIK TOK en donde al 20 de julio de 2023 se han registrado más de 5.996 visualizaciones.

**Material audiovisual:** entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023 se desarrollaron más de 906 piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales, fotografías y videos para medios de comunicación, cubrimiento de eventos y videos animados completos de comunicación interna y externa de a CRC.

**Imagen 3. Piezas Audiovisuales**



**Fuente:** CRC, Elaboración propia

**Piezas gráficas:** con el diseño de más 500 piezas gráficas como informes, banners, piezas para redes, mailing, gifs, infografías, presentaciones, mockups, botones web, ambientes virtuales, logos y

diagramación para videos, se aportó al mejoramiento visual y simplificación de contenidos que facilitan la comprensión del quehacer regulatorio.

#### Imagen 4. Piezas gráficas



Fuente: CRC, Elaboración propia

**Canales de comunicación interna:** la comunicación constante con los grupos internos de trabajo de la entidad fue clave para lograr una articulación en el desarrollo de los diferentes proyectos que se están adelantando en la Comisión. El uso de los canales internos de comunicación (Correo electrónico, Yammer<sup>14</sup> e Intranet) permitió mantener informados a los colaboradores respecto de los temas de interés administrativos y misionales, siendo los contenidos más consultados, entre julio de 2022 y julio de 2023, la información respecto al Sistema Integrado de Gestión, herramientas en línea, gestión contractual y documentación y normatividad interna. Dentro de las estrategias de comunicación interna se destaca las reuniones mensuales denominadas "CRConecta", mediante las cuales, el Director Ejecutivo de la CRC da conocer a los colaboradores de la entidad temas de interés internos para que todos estén informados.

Frente a las actividades desarrolladas en las consultas, solicitudes y trámites, se destacan los siguientes logros:

**Centro de Contacto de la Entidad:** la CRC continuó con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió desde el 20 de julio de 2022 al 20 de julio de 2023: 13.524 llamadas telefónicas, chat del Asistente Virtual, redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y la atención presencial, para dar al usuario asesoría en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos por sus tipologías de bloqueo, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Identificación, entre otros.

- **Simplificación de la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos:** durante el IV trimestre del año 2022, la CRC implementó la simplificación del trámite solicitud, codificación y envío de los documentos exigidos en la normatividad vigente para la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos, a través del Sistema de Información de Trámites de la CRC. Así mismo, la Entidad realizó las respectivas inducciones a las entidades interesadas del orden nacional, para que pudiesen conocer la interoperabilidad del

<sup>14</sup> Yammer es una herramienta de Microsoft, la cual es una red social empresarial utilizada para la comunicación interna dentro de las organizaciones.

formulario, como también un video tutorial mediante el cual se explica el paso a paso para la solicitud.

- **Implementación documentos sobre las tipologías de bloqueo en el Portal de Trámites de CRC:** en busca de la mejora continua y la simplificación de información y solicitudes por parte de la CRC, a través del Sistema de Información de Trámites de la Entidad, en el año 2022, se adicionó en la pestaña de Homologación de equipos terminales móviles de la página web de la CRC, el botón para conocer y descargar los diferentes documentos sobre las tipologías de bloqueo que se pueden presentar, y qué hacer ante dicho caso; con el objeto de ayudar al ciudadano respecto a estos incidentes

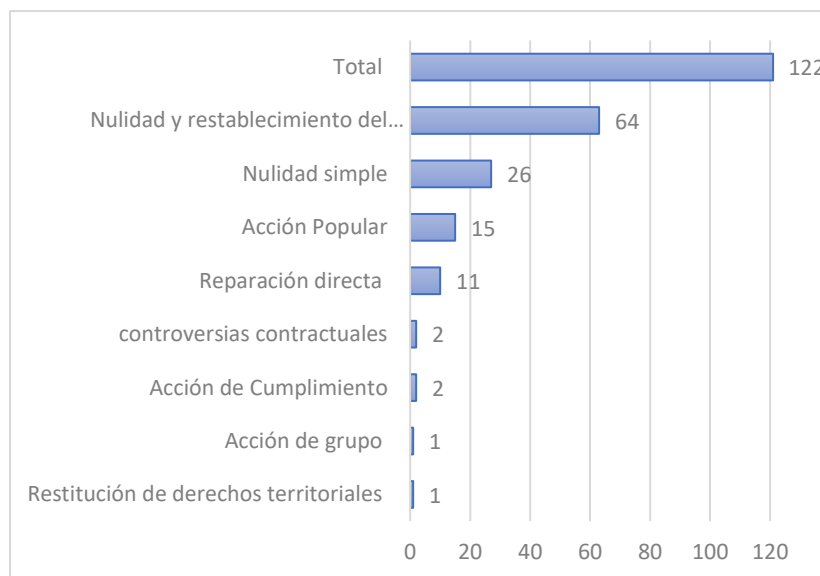
## 2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### 2.3.1. Defensa judicial

La defensa jurídica comprende entre otros aspectos, la salvaguarda de los intereses de la CRC en los procesos judiciales en los que sea parte, la prevención del daño antijurídico y de las consecuentes condenas patrimoniales.

La CRC tiene ciento veintidós (122) procesos judiciales activos, con corte a 30 de junio de la presente vigencia, en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, de los cuales ciento veintiún (121) procesos se adelantan en contra de la entidad, y en uno (1) actúa como demandante. El 52,4% corresponde a acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 21,3% a acciones de nulidad simple<sup>15</sup>, 12,2% a acciones populares, 9% a acciones de reparación directa, y el porcentaje restante a acciones de restitución de derechos territoriales, controversias contractuales, acciones de cumplimiento y de grupo.

**Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control**



Fuente: CRC, elaboración propia con corte 30 de junio de 2023.

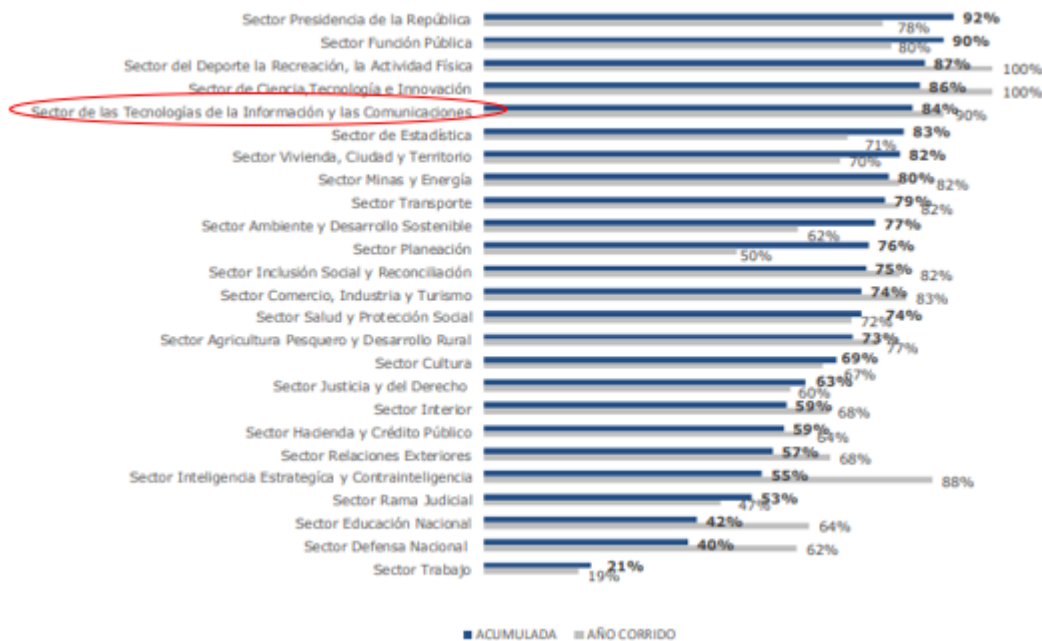
<sup>15</sup> Porcentaje en el cual se incluye la actuación en la que la CRC actúa como demandante.

En el Anexo 2 se listan los procesos judiciales de la CRC en curso a corte de 30 de junio de 2023.

### 2.3.1.1. Logros

En lo relacionado con la tasa de éxito en términos de litigiosidad, según cifras publicadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la CRC obtuvo una tasa de éxito acumulada del 91%<sup>16</sup>, cifra esta última superior a la obtenida por el sector TIC correspondiente al 84%, y a la nacional del 35.8%, lo que refleja excelencia en la gestión y los resultados de los procesos activos en la Comisión. A continuación, se presenta la tasa de éxito por sector desagregado:

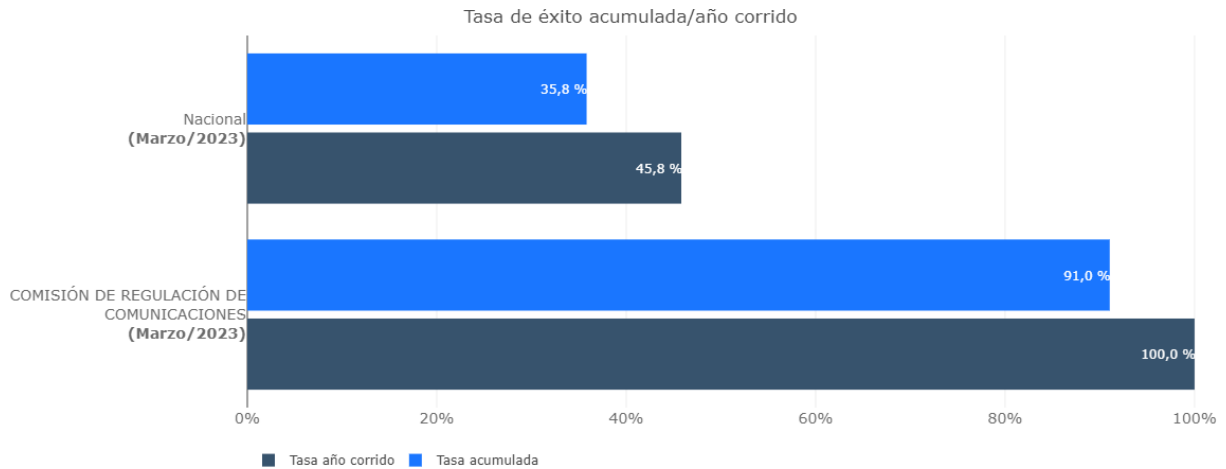
**Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial**



Fuente: [https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes\\_litigiosidad\\_2023/informe\\_litigiosidad\\_segundo\\_trimestre\\_2023\\_310723.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2023/informe_litigiosidad_segundo_trimestre_2023_310723.pdf)

<sup>16</sup> La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2022, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo.

**Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido**



**Fuente:** <https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31032023/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19><sup>17</sup>

La Comisión, al tener una alta tasa de éxito en materia de litigiosidad, se consolida como una de las entidades líderes en su gestión de defensa judicial, lo cual brinda seguridad jurídica, económica y técnica respecto a la expedición de los diferentes actos administrativos generales y particulares de su competencia. Esto beneficia al país, al sector, y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, a través de la adecuada gestión judicial ha protegido los recursos públicos.

### 2.3.2. Solución de conflictos entre proveedores de telecomunicaciones

De acuerdo con el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC "[r]esolver las controversias, en el marco de sus competencias, que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (...)". Esta facultad constituye una manifestación de la intervención del Estado en la economía, a través de la cual, la CRC adelanta actuaciones administrativas de solución de controversias en los términos de los artículos 42 a 49 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y producto de ellas, expide regulación particular acorde con su regulación general, así como con los preceptos constitucionales y legales que rigen su actuar.

Así mismo, el alcance de las competencias legales atribuidas a esta Comisión en materia de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones abarca la facultad de establecer los requisitos o términos bajo los cuales los operadores utilizan las redes existentes o las instalaciones esenciales de cualquier otro operador de telecomunicaciones, y bajo los cuales, sólo de manera excepcional, se prevé la posibilidad de desconexión de las relaciones de acceso, previa autorización de la CRC.

<sup>17</sup> La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2022, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2022.

### 2.3.2.1. Logros

Durante el periodo de análisis del presente informe, se profirieron 45 actos administrativos mediante los cuales se resolvieron 38 solicitudes relacionadas con la función de solución de controversias y de autorización de desconexiones, los cuales se encuentran discriminados de acuerdo con lo referido en la Tabla 8:

**Tabla 8. Actos administrativos expedidos**

Tipos de Resoluciones	Solución de Controversias	Desconexiones	Anexo de referencia
Primera Instancia	12	19	Anexo 3 y Anexo 4
Recursos de reposición	7	7	Anexo 3 y Anexo 4

Fuente: CRC, Elaboración propia

### 2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

De conformidad con lo establecido en el numeral 18 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC tiene a su cargo “[r]esolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.”.

Dado que las decisiones de las entidades territoriales en relación con la instalación, construcción u operación de este tipo de infraestructura se derivan de la aplicación de su normatividad sobre la materia y del ejercicio del principio de autonomía territorial, que por disposición constitucional y legal les asiste, el alcance de la función citada con antelación, se circunscribe a resolver los recursos de apelación en contra de las decisiones de las entidades territoriales, verificando la legalidad de los actos administrativos recurridos, y constatando si los mismos se expidieron conforme a las normas municipales vigentes y aplicables al caso concreto.

#### 2.3.3.1. Logros

En desarrollo de la función legal antes descrita, durante el periodo de reporte la CRC expidió 32 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y cuando hubo lugar a ello, verificó la legalidad de las decisiones recurridas, consolidando una línea decisoria robusta en los casos fáctica y jurídicamente análogos, que permitió optimizar tiempos en el trámite de los recursos asociados a esta materia. El detalle de la información puede ser consultado en el Anexo 5 del presente documento.

## 2.4. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS

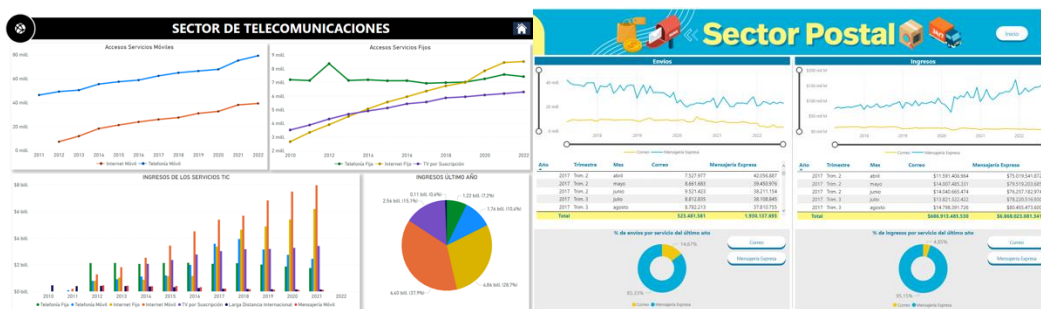
El Grupo Interno de trabajo de Inteligencia y Analítica de Datos es el encargado de diseñar e implementar la estrategia de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la cual se busca garantizar el acceso a la información pública de la CRC generando estrategias de apertura y uso de información con calidad, representados en formatos estructurados

para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan utilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado.

Para la publicación de datos abiertos, la CRC implementó en el año 2020 la plataforma **Postdata**, con el propósito de poner a disposición más información, facilitar su consulta, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de esta.

Al 20 de julio de 2023, la plataforma Postdata cuenta con 181 conjuntos de datos<sup>18</sup> para consulta y descarga de los ciudadanos; adicionalmente, 34 tableros interactivos<sup>19</sup>, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar la información de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

**Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos**



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de la estrategia de datos abiertos, desde el año 2020 la CRC viene publicando reportes cortos denominados **Data Flash**, los cuales presentan información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales. Así, el principal objetivo de los Data Flash es promover el acceso, uso y apropiación de la información de los diferentes sectores regulados y por parte de los diferentes grupos de valor de la entidad.

Entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023, se publicaron en Postdata 25 Data Flash<sup>20</sup>, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros. En resumen, en el periodo de referencia se publicaron 48 nuevos contenidos en Postdata desagregados en la tabla 9:

<sup>18</sup> 22 nuevos entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023.

<sup>19</sup> 7 nuevos entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023.

<sup>20</sup> Disponibles en [https://www.postdata.gov.co/search/type/flash?sort\\_by=created](https://www.postdata.gov.co/search/type/flash?sort_by=created)

**Tabla 9. Total de recursos publicados en Postdata según tipo**

Tipo de contenido	Nuevos entre el 20 de julio de 2022 y el 20 de julio de 2023	Acumulado al 20 de julio de 2023
Datos	22	181
Data Flash	25	80
Tableros interactivos	7	34
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>295</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

Como estrategia de promoción y apropiación de la oferta de información disponible en Postdata, fue realizado el **DataJam CRC 2022**, como una iniciativa de innovación abierta con la que se creó un espacio participativo, abierto y asesorado para la construcción de acciones de mejoramiento y soluciones específicas para los sectores de Telecomunicaciones, Postal y de Contenidos Audiovisuales a través del uso y análisis de datos. Fue la tercera versión abierta a la participación de ciudadanos, academia, empresas, sector público, entre otros. En esta versión se contó con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia a través del laboratorio de innovación LAB 101.

El evento contó con la participación de 112 personas pertenecientes a la academia, entidades públicas, entre otros, y sus resultados pueden ser consultados en Postdata<sup>21</sup>. El reconocimiento a los ganadores de los 3 retos incluidos en el Data Jam se realizó en el mes de agosto de 2022.

**Imagen 5. Premiación del Data Jam CRC 2022**



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de los procesos de gestión, análisis y difusión de información de la CRC y en pro de orientar las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema, en septiembre de 2022 se publicó la undécima edición del **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal** correspondiente al año 2021<sup>22</sup>. En este reporte se realiza una revisión de las tendencias de los

<sup>21</sup> En el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/story/resultados-datajam-2022>

<sup>22</sup> Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2021>

sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia.

Como novedad, el reporte de 2022 se presentó en un documento con los principales resultados, acompañado de una versión interactiva para facilitar la apropiación de la información por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de gobierno.

**Imagen 6. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2021**

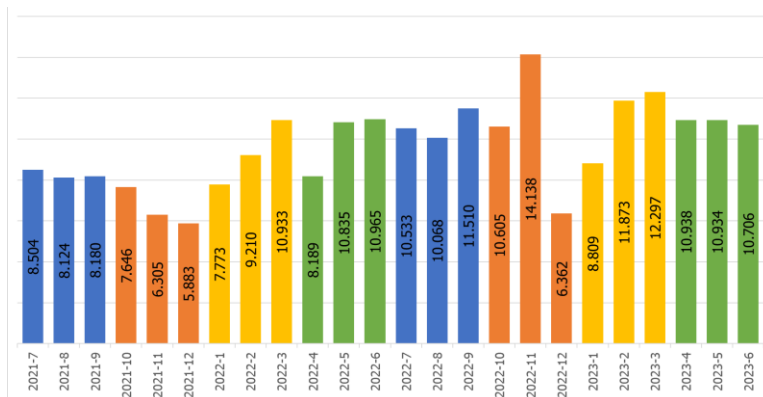


Fuente: CRC, Elaboración propia

### 2.4.1. Logros

A través de la estrategia de datos de la CRC, se logró empoderar a los grupos de valor en el uso de los datos publicados, logrando en 2022 que las visitas a la plataforma Postdata crecieran un 26%<sup>23</sup>. Así mismo, la encuesta de satisfacción a grupos de valor realizada en el año 2022, con relación a la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información publicada en Postdata, arrojó un resultado de 4,3 sobre 5.

**Gráfica 5. Cantidad de visitas únicas a Postdata. Julio 2021 a junio 2023**



Fuente: CRC, Elaboración propia con información de Google Analytics

<sup>23</sup> Comparando el periodo comprendido entre julio de 2021 y junio de 2022, contra el periodo comprendido entre julio de 2022 y junio de 2023.

## 2.5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

La política de gestión del conocimiento y la innovación en la CRC reconoce que las iniciativas generadas en la Entidad son fundamentales para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías, conecta el conocimiento entre grupos de valor, promueve buenas prácticas de gestión y fortalece el conocimiento del ecosistema que ha sido definido por la CRC como uno de sus pilares de mejora regulatoria.

Es así como las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la Comisión en desarrollo de sus funciones, tal como se indica a continuación.

En julio de 2022, el DNP publicó los resultados de la primera medición del “**Índice de capacidades para la Innovación Pública**”<sup>24</sup>, a partir de los resultados del FURAG 2021, el cual se enfoca en medir las capacidades que tienen las instituciones para generar ideas, procesos, productos, servicios nuevos o mejorados para resolver retos públicos complejos. En esta ocasión, la CRC ocupó el primer lugar, junto a otras 2 entidades, dentro de las 147 entidades del orden nacional analizadas.

A continuación, se referencian actividades que aportan al desarrollo de la dimensión de gestión de conocimiento y la innovación.

### 2.5.1. Aulas de Innovación

A través de esta iniciativa, se buscó acercar la entidad a las regiones y facilitar la transferencia de conocimiento del papel del regulador, explorar metodologías de innovación como herramienta de mejora de servicios, y contribuir a la articulación con las comunidades, los PRST y autoridades locales.

**Imagen 7. Aulas de innovación 2022**



<sup>24</sup>[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice\\_de\\_capacidades\\_para\\_la\\_innovacion\\_publica\\_ICIP\\_2021.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice_de_capacidades_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf)



Fuente: CRC-UNAL LAB101 (2022)

Es así como durante los meses de mayo a julio, funcionarios de la CRC, con el apoyo del laboratorio LAB 101 de la Universidad Nacional, estuvieron presentes en diferentes regiones del país para realizar talleres virtuales y presenciales. Las distintas jornadas adelantadas estuvieron enfocadas en el trabajo conjunto con la ciudadanía, proveedores de telefonía, Internet, servicios postales, televisión, radio, contenidos y aplicaciones, gremios y autoridades de cada territorio. Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Leticia (Amazonas), Manizales (Caldas), San Andrés y Providencia (Zona Insular), Villavicencio (Meta), Medellín (Antioquia), Valledupar (Cesar). Así mismo, en la ciudad de Bogotá se realizaron actividades en las localidades de Tunjuelito, Teusaquillo, Suba, Chapinero y La Candelaria; con una participación total de 559 personas a nivel nacional.

En este recorrido, se promovieron actividades de aprendizaje en torno a la innovación aplicada a los servicios de comunicaciones y se expuso la importancia de la participación activa en la construcción de la regulación, el uso de metodologías innovadoras como Sandbox, DataJam (ejercicios de participación ciudadana con retos basados en el análisis y la visualización de datos) y la plataforma pedagógica Aula CRC, entre otros. También se discutió sobre el concepto de pluralismo informativo y el importante papel de los usuarios como televidentes críticos.

Los documentos relacionados con los análisis y resultados fueron publicados en el mes de septiembre de 2022 y se encuentran disponibles en el micrositio: <https://cocom.gov.co/es/micrositios/aula-innovacion>. Se destaca que en estos espacios abiertos para el diálogo y la construcción, los asistentes de forma activa plantearon propuestas en torno a temáticas como la necesidad de mejorar la cobertura de conectividad y calidad del servicio en las regiones; condiciones para apoyar a los operadores regionales de diversos servicios; proporcionar espacios de mayor conocimiento de la regulación de servicios de comunicaciones; la importancia de desarrollar habilidades digitales en los usuarios, y la necesidad de contar con iniciativas del Gobierno Nacional en materia de conectividad, entre otras.

### 2.5.2. Aula CRC

Pensando en las necesidades de formación y sensibilización de los grupos de valor, de empoderar a los usuarios de comunicaciones y audiencias en conocer y ejercer sus derechos, y con el fin de generar un impacto positivo en el entendimiento de temas relevantes, la CRC viene consolidando su oferta de contenidos digitales con enfoque pedagógico a través de la plataforma **Aula CRC**, la cual permite:

- Generar una dinámica de transferencia de conocimiento en torno a las funciones y actividades del regulador, con accesibilidad permanente y con alcance nacional.

- Enfoque de inclusión mediante el desarrollo con enfoque diferencial y diseño universal. Los personajes gráficos utilizados en los cursos responden a la geografía del país e incluyen particularidades de características propias de la población colombiana en términos de etnia, región y grupos etarios. Igualmente, tiene un enfoque inclusivo al considerar que personas con limitaciones visuales o auditivas tengan la posibilidad de acceder al material, gracias al manejo gráfico y de contrastes, así como la interpretación en lenguaje de señas colombiano.
- Ofrecer contenidos disponibles 7x24 con posibilidad de trabajo autónomo, consulta de material, recursos interactivos animados, actividades didácticas, evaluación y constancia de finalización satisfactoria de los cursos.

Los cursos desarrollados tanto para público en general como para colaboradores de la CRC abarcan las siguientes temáticas:

### Imagen 8. Cursos AULA CRC



Fuente: CRC, Elaboración propia

**Aula CRC** ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados, con corte a julio de 2023 alcanzó más de 4500 usuarios registrados cursando nuestros contenidos.

El registro es gratuito y se encuentra disponible para los distintos interesados en: <https://aula.crcom.gov.co/login/index.php>

#### 2.5.3. Logros

La política de gestión de conocimiento e innovación en la CRC reconoce que el conocimiento que se genera en una entidad es clave para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política

regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías conecta el conocimiento entre grupos de valor y promueve buenas prácticas de gestión.

Las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la entidad en desarrollo de sus funciones. Es así como en julio de 2022, el DNP publicó los resultados de la primera medición del "**Índice de capacidades para la Innovación Pública**"<sup>25</sup>, a partir de los datos del FURAG 2021, el cual se enfoca en medir las capacidades que tienen las instituciones para generar ideas, procesos, productos o servicios nuevos o mejorados para resolver retos públicos complejos. En esta ocasión, la **CRC ocupó el 1er lugar**, junto a otras 2 entidades, dentro de las 147 entidades del orden nacional analizadas.

Por su parte, la iniciativa **AULAS DE INNOVACIÓN** fue reconocida en el 2º Concurso de Mejora Regulatoria del DNP-CAF desarrollado en el 2022, obteniendo el 2º puesto en la categoría de Consulta Pública y Participación.

En cuanto a la iniciativa **AULA CRC**, fue incluida dentro de las experiencias de referencia a nivel Latinoamérica dentro de la publicación desarrollada por ASIET<sup>26</sup> sobre "Educación Digital para el cierre de brechas y para un uso provechoso de la TIC en América Latina", en diciembre de 2022.

## 2.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

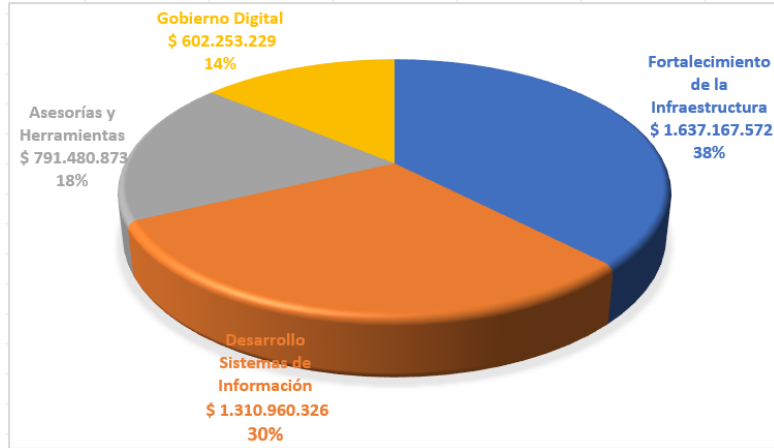
El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC tiene el propósito de gestionar continuamente, de manera eficaz, segura y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos tecnológicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los lineamientos de gobierno digital, con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés; en cumplimiento a sus funciones, las actividades y proyectos ejecutados durante el 2022 se apalarcaron con el proyecto de Inversión denominado "**Fortalecimiento de la arquitectura de tecnologías de información y comunicaciones para soportar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción con los diferentes grupos de interés nacional**", cuyo objetivo principal es apalancar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción de la CRC con los diferentes grupos de interés, mediante sistemas de información y servicios en materia TIC dentro de un marco de Gobierno Digital.

Para la vigencia 2022 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de \$4.341.862.000, de los cuales se ejecutaron \$4.341.784.456,89 equivalentes al **99,99%**. Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente gráfica:

<sup>25</sup>[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice\\_de\\_capacidades\\_para\\_la\\_innovacion\\_publica\\_ICIP\\_2021.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Indice_de_capacidades_para_la_innovacion_publica_ICIP_2021.pdf)

<sup>26</sup> Disponible en: <https://asiet.lat/revista/edicion-diciembre-2022/>

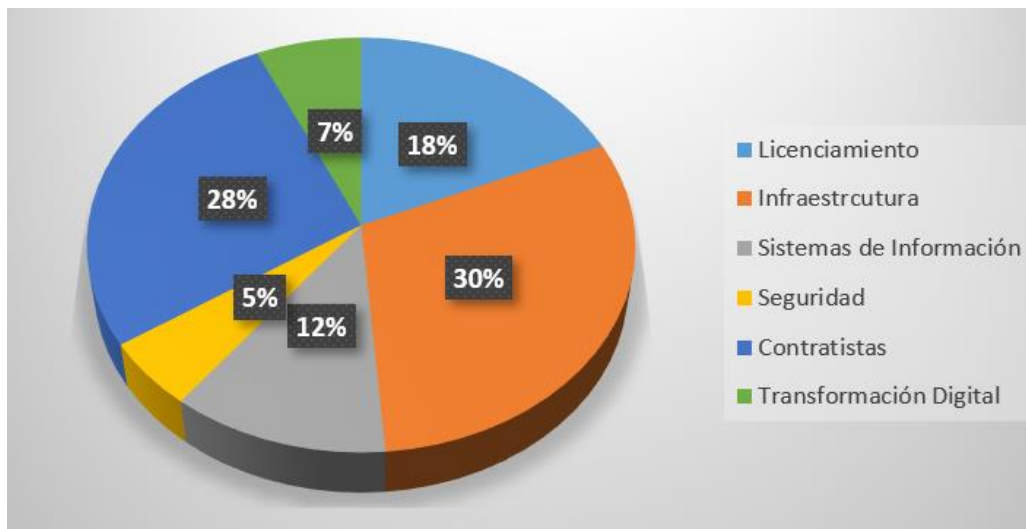
**Gráfica 6. Ejecución Presupuesto de inversión 2022**



Fuente: CRC, Elaboración propia

Para el 2023 el presupuesto asignado a la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información es de **\$ 5.739.868.000** el cual se apalanca sobre el proyecto de inversión denominado **"Fortalecimiento de la capacidad administrativa y tecnológicas de la CRC como ente regulador único e independiente del Sector TIC Nacional"** y el cual está distribuido de la siguiente manera para su ejecución durante la vigencia:

**Gráfica 7. Presupuesto de inversión 2023**



Fuente: CRC, Elaboración propia

### 2.6.1. Gobierno Digital

Durante el periodo comprendido entre julio 2022 a julio 2023 se han realizado diferentes actividades en cumplimiento de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes Estrategia

y Gobierno TI, Arquitectura TI, Información, Sistemas de Información y Uso y apropiación, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- ✓ Actualización, clasificación y publicación de los activos de información por parte de los diferentes procesos de la entidad.
- ✓ Actualización de la evaluación de los escenarios de riesgos de seguridad digital.
- ✓ Implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2022 y avances en el segundo semestre del 2023 del plan establecido para esta vigencia.
- ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2022.
- ✓ Actualización de la documentación relativa a todos los sistemas de información de la CRC.
- ✓ Planificación para la adopción del Protocolo IPv6 para los componentes de Información de la nube.
- ✓ Implementación de lineamientos de accesibilidad y usabilidad del portal principal de la CRC y de TrámitesCRC.
- ✓ Ejecución del plan de Uso y Apropiación de TI.
- ✓ Implementación y uso de Tecnologías emergentes (RPA – Automatización Robótica de Procesos) que automatizan tareas operativas y mejora los tiempos de respuesta sobre el trámite de Homologación de Terminales Móviles.
- ✓ Implementación de los proyectos establecidos en el PETI para el 2023 con un avance promedio trimestral del 92% ejecutado vs. programado.

Con la gestión realizada por la CRC en lo referente a la Política de Gobierno Digital, a continuación, se muestran los resultados obtenidos en el cumplimiento de la misma.

### Gráfica 8. Índice de Gobierno Digital



**Fuente:** Resultados de desempeño Institucional Gobierno Digital, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

#### 2.6.2. Seguridad Digital

Para la vigencia de julio 2022 a julio 2023 y con base en los resultados de FURAG<sup>27</sup> sobre el cual se obtuvo un cumplimiento del 83.6%, la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar

<sup>27</sup> Formulario Único Reporte de Avances de Gestión

y fortalecer la política de Seguridad Digital de acuerdo con los lineamientos del MinTIC y buenas prácticas del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) en materia de:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Implementación de pruebas de Ethical Hacking.
- Remediación de Vulnerabilidades.
- Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
- Fortalecimiento de la Cultura y Apropiación de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Definición, publicación y avances del Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información 2023.
- Definición, publicación y avances del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023.

Con lo anterior, la CRC ha fortalecido su estrategia de seguridad digital tanto a nivel técnico, operativo y humano, lo que ha permitido mitigar posibles incidentes de seguridad que afecten la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la Entidad.

### **2.6.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica**

- **Infraestructura Cloud y Onpremise:**

A través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública, la Entidad contrató y fortaleció las capacidades de Cloud Computing (Nube pública IV), así como el despliegue de nuevas arquitecturas de infraestructura IaaS (Infraestructura como Servicio) y PaaS (Plataforma como Servicio), propendiendo por un esquema híbrido entre los centros de datos (Onpremise – Nube): esto con miras a garantizar y soportar servicios tecnológicos, sistemas de información y nuevos proyectos tecnológicos de transformación digital, a partir del aprovisionamiento de microservicios escalables, flexibles y de alto desempeño, garantizando los criterios de disponibilidad y seguridad dispuestos por la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI) de la entidad.

En línea con lo anterior, en el 2022 se migró la suscripción existente del modelo de licenciamiento OPEN al actual modelo de licenciamiento CSP, ya que el fabricante saca del mercado dicha modalidad; y en el 2023 se continúa con dicho modelo.

- **Telecomunicaciones:**

Durante el segundo semestre del año 2022, a través del contrato de obra No. 071 de 2022, se desarrollaron actividades relacionadas con el movimiento del data center, la reducción de racks de telecomunicaciones y la disposición de un nuevo cableado estructurado en todos los pisos de las oficinas de la Entidad; Así mismo, se modernizó el servicio de telefonía fija digital mediante el uso de una Troncal SIP, lo cual disminuyó el hardware requerido y proporcionó un enlace dedicado redundante para las comunicaciones unificadas de la Entidad, por lo que durante el primer semestre de 2023 se ha evidenciado una mejora significativa en la gestión de los servicios de comunicación de la CRC, ya que no se han presentado incidencias técnicas en dichos servicios.

- **Firewall y Servicios de Networking:**

---

En el segundo semestre del 2022 se modernizaron los servicios de seguridad perimetral y networking a través de la compra, configuración y parametrización de dos (2) nuevos firewalls (*Un Fortigate para OnPremise y un Fortigate para Nube*), así como un (1) servicio cloud de analizador de logs (Faz Cloud), un (1) servicio Cloud de Protección de Aplicaciones (Web Application Firewall WAF) y doscientas cincuenta (250) licencias para estaciones cliente y servidores (ZTNA EPP/ATP), lo que permitió robustecer los servicios de seguridad perimetral de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC (OnPremise / Nube), proteger los portales web y sistemas de información y monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

- **Herramienta ITSM - Mesa de Servicios CRC:**

Igualmente durante el segundo semestre de 2022 se modernizó la plataforma que apoya la gestión del servicio del grupo interno de trabajo de TSI, que propendió por mejorar los procesos de mesa de ayuda, gestión de activos, control de cambios, problemas, incidentes y gestión del conocimiento, basados en el estándar ITIL Foundation V4 y logrando entregar valor agregado a los usuarios y la instauración de un asistente virtual alojado en el cliente de Teams que facilita no solo la creación de casos, sino su seguimiento y mejora continua. En el primer semestre del 2023 se ha fortalecido el catálogo de servicios implementado en la Mesa de Servicios, su monitoreo y gestión.

#### 2.6.4. Actualización de los Sistemas de Información

La coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información como área transversal a los diferentes grupos internos de trabajo de la CRC, apoya la optimización, digitalización y automatización de los diferentes trámites de la Entidad en el marco de la "**Política de Mejora de Regulatoria**", explícitamente en el pilar relacionado con la *Simplificación del Marco Regulatorio*. Por lo anterior, durante el período comprendido entre julio de 2022 y julio de 2023, se actualizaron y/o desarrollaron los siguientes sistemas de información de la entidad:

- **Sistema de Información Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)**
    - **Actualización de los Recursos de Identificación:** De acuerdo con lo definido en la Resolución CRC 5869 se actualizó el sistema de información SIGRI en lo que respecta a la gestión de la numeración, códigos cortos, puntos de señalización, número de identificación del emisor (IIN), código de red móvil (MNC), número de encadenamiento de red (NRN), códigos de larga distancia (COLD) y Televisión Digital Terrestre (TDT).
    - **Programación de Reservas:** Funcionalidad que permite realizar las reservas de cada uno de los recursos numéricos mencionados anteriormente.
    - **Puntos de Señalización SSC7:** Se actualizó la consulta y reporte para la exportación completa de esta información.
    - **Gestión de Plantillas de Resolución:** Se implementó la generación de las resoluciones que se deben expedir cuando se asigna o devuelve algún recurso de identificación a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM).
    - **Numeración Geográfica Regional:** Se realizó la actualización de la asignación de este recurso, ya que de acuerdo con la Resolución 5869 se debe hacer por región.
    - **Numeración No Geográfica:** De acuerdo con la nueva marcación a nivel nacional para teléfonos fijos establecida en la Resolución 5869, se realizó la actualización de los NDC (Indicativo Nacional de Destino), se modifican los tipos de numeración y se amplían los rangos.
-

De acuerdo con la ejecución de los hitos indicados anteriormente, a 19 de septiembre de 2022, finalizó el proyecto de SIGRI alcanzando una ejecución del 100%, cumpliendo así el cierre del cronograma.

- **Sistema de Información de Contribuciones Fase II<sup>28</sup> (Mejoras y Nuevas Funcionalidades).** Se implementaron las siguientes actividades para la actualización y fortalecimiento de este sistema de información, que agrupa las funcionalidades necesarias para la presentación y pago de la contribución<sup>29</sup>, las cuales permiten la autogestión del sistema por parte del área funcional, una mejor experiencia de usuario y mejoras técnicas del Sistema de Información en cuanto a seguridad, interoperabilidad y rendimiento.
  - **Gestión de Novedades de Empresas:** En este hito se realizó la fase de análisis y construcción de historias de usuario para aprobación y posterior desarrollo.
  - **Revisión y Actualización de Migración de Históricos SIUST (Sistema de Información Unificado del sector de Telecomunicaciones):** Actividad de depuración y revisión de la calidad de los datos históricos pendientes a migrar a la nueva plataforma de la CRC.
  - **Creación del Formulario de Corrección de Liquidación Oficial de Revisión (LOR):** Permite al área funcional generar la liquidación oficial de las contribuciones luego de una auditoría o revisión previa a la presentación de la misma por parte de los operadores.
  - **Mejoras Técnicas del Sistema:** Asociadas a proceso como editar una corrección, modificación al WEB Service RUES, actualizar el servicio de autenticación de Trámites CRC, mejorar los procesos de los componentes de sesión de navegación, token y otros atributos técnicos que permitieran una mejor operación de esta plataforma.
  - **Reportes:** Se implementaron mejoras requeridas a los reportes de Cartera CRC, Cartera Operador, Reporte de Boletín de Deudores Morosos, Ingresos y pagos.
- **Sistema de Información Trámites CRC Fase III<sup>30</sup>.**

En la estrategia de transformación digital de la Entidad, se impulsa la construcción de un Sistema de Información que permita realizar los principales trámites y servicios ofrecidos por la CRC para facilitar la interacción con los agentes de sector y la ciudadanía en general, a partir de los criterios de: seguridad, confianza, accesibilidad y usabilidad que ofrezcan una mejor experiencia de usuario, y calidad del servicio a través de internet.

De esta manera, la Entidad cuenta con el *Sistema de Información Trámites CRC*, el cual estructura y sistematiza los trámites y servicios de la Entidad. Adicionalmente, da continuidad a la gestión estadística e indicadores que se generan en los procesos internos, para la toma de decisiones y

---

<sup>28</sup> El Sistema de Información de Contribuciones tuvo una Fase I la cual se desarrolló entre el 2020 y el 2021 y contemplaba las funcionalidades básicas requeridas para la presentación y pago de la Contribución.

<sup>29</sup> Pago anual que todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán realizar con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que presta la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

<sup>30</sup> El Sistema de Información Misional de Trámites CRC se desarrolló en 3 Fases, la I y II construidos entre el 2020 y el 2021 se focalizaron en la automatización y mejora de los trámites y servicios principales que ofrece la CRC.

brindar respuesta oportuna y con calidad. *Este sistema se desarrolló en tres fases y a 20 de diciembre de 2022 finalizó el proyecto con una ejecución del 100%.*

En efecto, se implementaron las siguientes funcionalidades de la Fase III correspondientes a la última etapa de este proyecto:

- Devolución de Trámites Únicos de Recursos de Identificación (TURI)
- Solicitud o Queja de Equipo Bloqueado.
- Consulta de Empresas.
- Actualización Datos Empresa.
- Inclusión del Tipo Documento - Permiso de Protección Temporal en todos los formularios de trámites y servicios de la CRC.
- Mejoras Formularios del Trámite de Solicitud y Devolución Numeración.
- Automatización de Planes de Emisión: proceso para distribuir los videos o material audiovisual institucional aprobados por la CRC, para reservar los tiempos de emisión a favor del Estado en el servicio público de televisión en los canales regionales, locales, privados y públicos nacionales.
- Integración del Trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos.
- Gestión de Empresas Fase II (Suscripción).
- Reporte Grupos de Valor.

### Imagen 9. Portal de Trámites CRC



Fuente: Página Trámites CRC

- **Simplificación del Trámite de Homologación e Integración Portal .GOV Fase II<sup>31</sup>.**

De acuerdo con la Resolución CRC 6129 del 2020, se realizaron las siguientes actividades para la actualización del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e Integración al Portal Único del Estado Colombiano .GOV:

- **Formulario y Consulta Estado del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles integrado al portal .GOV:** Con el apoyo de la Agencia Nacional Digital (AND) se realizó el desarrollo que permitió la integración del trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles al Portal .GOV del estado, proyecto que incluyó los siguientes frentes: diseño funcional, seguridad técnica, arquitectura, usabilidad y accesibilidad. *De esta manera el 7 de diciembre del 2022 el trámite quedó integrado a este portal.*
- **Registro de Equipos Homologados:** módulo que permite a la CRC aprobar o rechazar las solicitudes de los ciudadanos u operadores para la homologación de equipos terminales móviles.
- **Formulario “Verifica el estado de IMEI<sup>32</sup> de tu Celular”:** Funcionalidad que le permite al ciudadano validar el estado del IMEI del teléfono celular antes de solicitar un trámite de homologación.
- **Actualización del Formulario Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles:** Automatización y mejora del formulario en lo relacionado con la información de “Marca” y “Modelo” de los equipos terminales móviles a homologar por parte de los usuarios.

- **Carpeta Ciudadana**

Durante la vigencia 2022, en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones (MINTIC) y el apoyo de la Agencia Nacional Digital (AND), se llevó a cabo el proyecto de Integración de la consulta de los trámites de PQRSD de la CRC a la Carpeta Ciudadana Digital, definiendo y ejecutando todo el plan de trabajo incluyendo las actividades de integración a través del bus de Interoperabilidad XROAD, cuya puesta en producción se realizó el 30 de agosto de 2022. Durante el primer trimestre del 2023 se identificaron algunas mejoras técnicas del servicio relacionadas con el desempeño del proceso de interoperabilidad entre el portal de Carpeta Ciudadana y la CRC, las cuales se han estado implementando.

- **Automatización del Trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos Interoperando con RTVC.**

Este proyecto surge de la necesidad de automatizar el proceso operativo que realiza la Coordinación de Relacionamiento con Agentes al Trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos, que buscan informar a la ciudadanía asuntos de interés público, la programación y emisión de los mismos a través de la televisión abierta.

---

<sup>31</sup> El proyecto de Simplificación del Trámite de Homologación e integración al portal GOV.CO del estado colombiano se desarrolló en dos Fases, la Fase I construida en el 2021 se focalizó en la actualización del trámite de acuerdo con la Resolución 6129 de 2020.

<sup>32</sup> Código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular y que lo distingue de manera única.

Así las cosas, con el propósito de orientar y facilitar el procedimiento para la solicitud de espacios institucionales de las entidades estatales, así como de la solicitud de mensajes cívicos en favor de estas últimas y de entidades sin ánimo de lucro, se implementó el trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos en el Sistema de Información de Trámites CRC, que permite la gestión y automatización de este proceso en la CRC e interoperando con RTVC a través del bus de interoperabilidad del estado colombiano XROAD. La puesta en producción del sistema en cuestión se llevó a cabo el *22 de diciembre de 2022*, durante el primer semestre del 2023 se han implementado mejoras en el trámite relacionadas con el servicio de interoperabilidad entre la CRC y RTVC.

### **Implementación de Modificaciones incluidas en la regulación expedida por la CRC al Registro de Números Excluidos (RNE).**

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución CRC 6522 de 2022, el 6 de septiembre de 2022 se inició un proyecto cuyo objetivo se enfocó en actualizar el proceso de Registro de Números Excluidos (RNE), para que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) puedan consultar la base única de RNE y los Proveedores de Redes de Servicio de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) entreguen a la CRC la información integrada de los usuarios que hayan solicitado la exclusión de su línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos.

Dada la modificación efectuada mediante la citada resolución, la actualización de la funcionalidad de Registro de Números Excluidos (RNE) en el Portal de Trámites CRC salió a producción el 05 de julio de 2023 y contiene las siguientes funcionalidades:

- Módulo de Registro para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
- Flujo de Actualización de Datos para Personas Naturales y Jurídicas.
- Módulo de Consulta para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
- Actualización del Formulario de Registro de Números Excluidos para Ciudadanos y Empresas.
- Cargue de datos de las líneas móviles excluidas por el PRSTM.
- Centralización de la Base de Datos unificada de Registro de Números Excluidos en la CRC.
- Módulo de Consulta del RNE para los PRSTM/PCA/IT
- Módulo de Administración de RNE para la CRC.
- Reportes de seguimiento de RNE.

#### **2.6.5. Logros**

- ✓ Durante el 2022 la CRC fortaleció las capacidades de Cloud Computing logrando migrar a la Nube (Microsoft Azure) el 98% de los servicios tecnológicos y manteniendo una infraestructura híbrida que brinda altos niveles de seguridad y disponibilidad de los sistemas de información misionales y transversales de la Entidad; así mismo, se fortalecieron las capacidades de comunicaciones de la entidad migrando los servicios de Telefonía a Telefonía Digital Troncal SIP. Así mismo, se logró la actualización de la Mesa de Servicios bajo las buenas prácticas de ITIL.
  - ✓ En línea con la Ley de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional y con la Simplificación de del Marco Regulatorio de la Política de mejora regulatoria de la CRC, en el 2022 se finalizó el proyecto **"Actualización del Sistema de Información de Gestión de Recursos de Identificación – SIGRI"** y el **"Sistema de Información de Trámites CRC en su Fase III"**.
-

- ✓ Se culminó y se sacó a producción el sistema de información que automatiza la gestión del trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos; y en conjunto con RTVC se crearon los mecanismos de interoperabilidad con XROAD que permite a las entidades interesadas tramitar la autorización de un espacio institucional o mensaje cívico y realizar la codificación de una manera más fácil, sencilla y con unos tiempos mínimos de respuesta que generan impacto en los grupos de valor, actividades que fueron afinadas en lo transcurrido del año 2023.
  - ✓ Bajo el eje de innovación de la Agenda Regulatoria de la CRC para 2021-2022 se desarrolló el proyecto de incorporación de Tecnologías Emergentes RPA (Automatización Robótica de Procesos) en el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles, teniendo en cuenta la nueva regulación que le aplica con la expedición de la Resolución CRC 6129 de 2020; con este proyecto se busca mejorar la calidad de los servicios producidos y la velocidad en los tiempos de respuesta, con altos niveles de seguridad y minimizando los potenciales errores humanos.
  - ✓ Implementación y puesta en producción en julio de 2023 de la actualización del Sistema de Información de Registro de Números Excluidos (RNE) con las funcionalidades que dan cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución CRC 6522 de 2022, sobre el cual los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) pueden consultar la base única de RNE y los Proveedores de Redes de Servicio de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) entregar a la CRC la información integrada de los usuarios que hayan solicitado la exclusión de su línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales y/o publicitarios.
-



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INFORME AL CONGRESO CRC 2023



### 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dentro de las actividades transversales de la CRC, se encuentra la gestión administrativa, cuyo propósito es brindar el apoyo a toda la organización en temas de gestión del talento humano, gestión financiera, contratación y gestión ambiental, entre otros.

#### 3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La planta de personal de la CRC se encuentra conformada por 117 cargos de distintos niveles, sus últimas ampliaciones fueron dadas en 2020, como consecuencia de las funciones y responsabilidades asignadas a la entidad en virtud de la Ley 1978 de 2019, principalmente en materia de televisión y radiodifusión sonora.

Es así como a continuación, se relaciona la planta aprobada a 31 de diciembre de 2022, por los distintos niveles:

**Tabla 10. Planta de personal de la CRC**

CARGOS	PLANTA DCTO 90 DE 2010, DTO 1770 DE 2013, Resol. 5878 de 2020 y Resolución 6026 de 2020
Denominación y Nivel	No. Cargos
NIVEL DIRECTIVO	7
NIVEL ASESOR	39
NIVEL PROFESIONAL	55
NIVEL TECNICO	4
NIVEL ASISTENCIAL	12
<b>TOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>117</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión a 31 diciembre de 2022:

**Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2022**

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	1
Profesional Especializado	2028	24	3	0
Profesional Especializado	2028	23	3	2
Profesional Especializado	2028	22	10	1
Profesional Especializado	2028	21	9	2
Profesional Especializado	2028	19	6	2
Profesional Especializado	2028	18	2	1
Profesional Especializado	2028	17	3	1
Profesional Especializado	2028	14	1	0
Profesional Universitario	2044	11	9	1
Profesional Universitario	2044	8	2	0

Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	4	0
Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	1
Secretario Ejecutivo LNR	4210	24	2	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	2	0
Conductor Mecánico LNR	4103	19	4	0
Conductor Mecánico	4103	19	4	0
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	0
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	5	1
Asesor	1020	12	2	0
Asesor	1020	9	6	0
Asesor	1020	7	2	0
<b>Total</b>			<b>117</b>	<b>13</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

Por otro lado, es importante mencionar que la CRC hace parte de la Convocatoria "Nación 3", de la CNSC, para el desarrollo de los concursos de los cargos de carrera administrativa de la entidad, que en 2022 se encontraban ocupados de manera provisional. En dicha convocatoria se ofertaron 54 cargos para la modalidad de concurso abierto y 3 cargos en modalidad de concurso de ascenso.

Dentro del desarrollo del concurso, y en virtud de las listas de elegibles publicadas el 15 de diciembre de 2022, la CRC procedió con los trámites a que hubo lugar ante la CNSC.

Es así como, con corte a 20 de julio de 2023, se realizaron 42 posesiones en periodo de prueba, quedando la planta de la siguiente manera:

**Tabla 12. Disponibilidad de personal de la CRC a 20 de julio de 2023**

Cargo	Código	GRADO	Cantidad	Vacancia definitiva Sin proveer
Experto de Comisión Reguladora	90	0	7	1
Profesional Especializado	2028	24	3	0
Profesional Especializado	2028	23	3	1
Profesional Especializado	2028	22	10	0
Profesional Especializado	2028	21	9	0
Profesional Especializado	2028	19	6	0
Profesional Especializado	2028	18	2	0
Profesional Especializado	2028	17	3	0
Profesional Especializado	2028	14	1	0
Profesional Universitario	2044	11	9	2
Profesional Universitario	2044	8	2	0
Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	4	1

Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	1
Secretario Ejecutivo LNR	4210	24	2	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	2	0
Conductor Mecánico LNR	4103	19	4	0
Conductor Mecánico	4103	19	4	0
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	0
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	5	0
Asesor	1020	12	2	0
Asesor	1020	9	6	01
Asesor	1020	7	2	0
<b>Total</b>			<b>117</b>	<b>7</b>

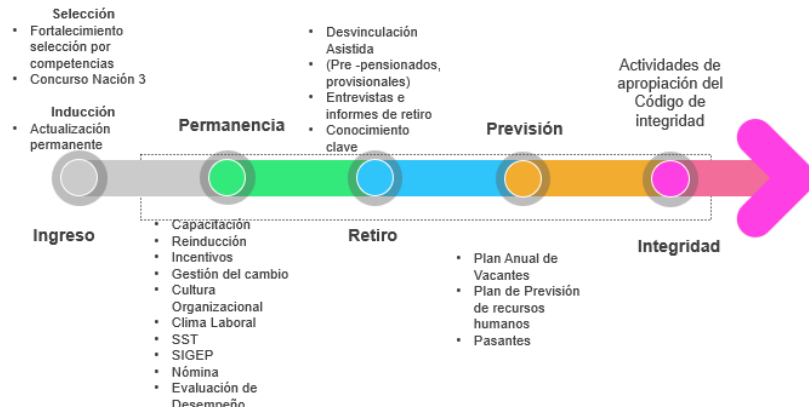
Fuente: CRC, Elaboración propia

Para la Gestión Estratégica del Talento Humano, la CRC formula anualmente los siguientes planes en línea con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, cuya versión vigente fue publicada en enero de 2023:

- Plan Estratégico de Talento Humano.
- Plan Anual de Vacantes.
- Plan de Previsión del Recurso Humano.
- Plan Institucional de Capacitación.
- Sistema de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el 2023 la Gestión Estratégica de Talento Humano en la CRC, continúa siendo un eje fundamental para el logro de los objetivos institucionales, debido al trabajo permanente en el fortalecimiento de los procesos que permiten proporcionar un talento humano competente y comprometido con la organización, en un ambiente laboral propicio. Para esta vigencia, las líneas de acción estuvieron enfocadas en las siguientes temáticas:

## Imagen 10. Gestión del Talento Humano



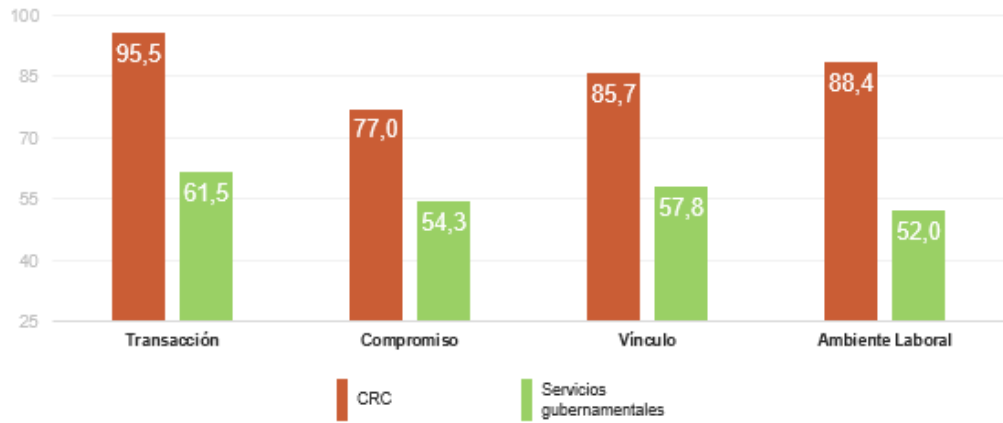
Fuente: CRC, Elaboración propia

Respecto a los desafíos y retos que en desarrollo de la gestión del talento humano ha enfrentado la CRC en 2022 y 2023, además de asumir el retorno a la presencialidad post pandemia, es importante señalar el aumento significativo de vinculaciones en la presente vigencia, con ocasión a la convocatoria Nación 3 de la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC que se indicó anteriormente, lo que ha conllevado a aunar esfuerzos para asumir la gestión del cambio como organización, consolidar los equipos de trabajo con personal nuevo, así como la apropiación de la cultura organizacional y el fortalecimiento de un ambiente laboral apropiado para todos los colaboradores de la entidad.

Por lo anterior, en lo corrido del año dando continuidad al proceso de fortalecimiento institucional que viene atendiendo la entidad frente a los resultados de la medición de Clima Organización - GPWT, y priorizando la adaptación de nuevos integrantes a la planta de personal, la CRC ha trabajado con mayor atención en temas de comunicación asertiva, gestión del cambio e inteligencia emocional.

Adicionalmente, se han desarrollado estrategias en búsqueda de consolidar los equipos de trabajo y de integrar a los colaboradores, a través de actividades experienciales, cuyo impacto se puede identificar a partir de las mediciones anuales de clima y cultura organizacional, adelantadas a través de la aplicación de la metodología Great Place to Work – GPTW, y de Great Culture to Innovate, y de para el año 2022 arrojaron los siguientes resultados:

**Gráfica 9. Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2022**



Great Place to Work® Colombia | People's Voice S.A.S.

Fuente: People's Voice

**Tabla 13. Resultados de la Valoración de la CRC en 2022**

Valoración	Cantidad de variables	
	Actual	Objetivo
Excelente	5	5
Muy alta	10	12
Alta	9	7
Media (+)	0	0
Media (-)	1	1
Baja	0	0
Muy baja	0	0
Crítica	0	0
<b>Índice del Ambiente Laboral (IAL)</b>	<b>86.5</b>	<b>87.1</b>
Brecha frente a la Excelencia	6.8	6.2
Valoración del Ambiente Laboral	<b>Muy sobresaliente</b>	<b>Muy sobresaliente</b>

Fuente: People's Voice

Frente a estos resultados, Great Place To Work confirmó su reconocimiento a la CRC, por lograr un estadio "Muy sobresaliente", señalando que la Entidad ha adoptado políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo cual redundará en un logro que contribuye a hacer de Colombia un mejor país.

### Imagen 11. Certification Great Place To Work



Fuente: People's Voice

#### 3.1.1. Logros

Durante el 2022 y lo corrido a 20 de julio de 2023, se adelantaron actividades tendientes al fortalecimiento de competencias de liderazgo en Comisionados, Coordinadores y líderes potenciales de cada grupo interno de trabajo<sup>33</sup>.

- Se realizaron jornadas de acercamiento desde la virtualidad generada por el Covid 19, denominadas "*Queremos verte y saber más de ti*", las cuales generaron sentido de pertenencia dentro de los colaboradores, según lo evidencian los resultados de las encuestas semestrales. Dada la buena acogida de esta iniciativa por parte de los funcionarios, se adoptó de manera permanente y de manera transversal y no solo atada al Covid 19. Se realizó en el mes de noviembre de 2022, la medición de riesgo psicosocial a los colaboradores de la entidad, cuyos resultados fueron insumo para la formulación de los planes de talento humano a ejecutar en la vigencia 2023, lo que se puede evidenciar en la fase diagnóstica de los planes de Bienestar y Capacitación 2023, Se atendió al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral 2022, evidenciando el compromiso de los servidores en el cumplimiento de los objetivos institucionales y presentando un resultado de nivel satisfactorio en el 12,4% de los servidores evaluados y nivel sobresaliente en el restante 87,6% de los servidores evaluados.
- Tanto en 2022 como en lo corrido de 2023. con ocasión al retorno a las instalaciones después de la adecuación de las instalaciones y por la rotación de personal por cuenta del concurso Nación 3, se ha logrado generar espacios de integración<sup>34</sup> que han permitido la consolidación de equipos, además de generar sentido de pertenencia en los colaboradores de la CRC, de

<sup>33</sup> 1 sesión de trabajo con Comisionados, 1 sesión de trabajo con coordinadores, 1 sesión conjunta comisionados y coordinadores y dos sesiones de trabajo con líderes (segundos)

<sup>34</sup> 5 actividades en 2022: día del servidor público, Amigo Secreto, Inducción y reinducción, encuentro navideño y cierre del plan de fortalecimiento institucional, y 3 actividades en lo corrido de 2023: Taller de gestión del cambio, Taller de alineación de equipos y día del servidor público.

acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas respecto a la realización de dichas actividades. A continuación, se muestran imágenes de las actividades realizadas:

### Imagen 12. Espacios CRC realizados en 2022



Torneo de Bolos



Inducción y Reinducción 2022 - Master Chef



Novena Taller tarjetas Comité de Convivencia  
**Fuente:** CRC – Recursos Humanos

### Imagen 13. Espacios CRC realizados en 2023



Taller Consolidación de Equipos  
Fuente: CRC – Recursos Humanos



Día del Servidor Público 2023  
Fuente: CRC – Recursos Humanos

## 3.2. GESTIÓN FINANCIERA

### 3.2.1. Ingresos CRC 2022 y 2023

El artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 20 de la ley 1978 de 2019 establece que:

---

*"Con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que preste la Comisión de Regulación de Comunicaciones, todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos, que obtengan en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, excluyendo terminales, o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión, no podrá exceder hasta el uno coma cinco por mil (0,15%)."*

Adicionalmente, el citado artículo determina que:

*"(...) Para el caso de los servicios de televisión abierta radiodifundida, prestado por aquellos operadores que permanezcan en el régimen de transición en materia de habilitación, y de radiodifusión sonora, el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones transferirá a la CRC el valor equivalente a la contribución anual a la CRC. (...)"*

De igual forma, el legislador estableció en el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, que el patrimonio de la CRC estará constituido por:

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
5. Los rendimientos financieros de sus recursos.
6. Los bienes muebles e inmuebles que adquiera a cualquier título y los que le sean transferidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de conformidad con las funciones que le son transferidas mediante la presente Ley.

## **Ingresos CRC 2022**

Mediante la Resolución CRC 6467 del 14 de diciembre de 2021, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2022 en el 0,1378%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la ley.

Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2022, le fue aprobado a la CRC un presupuesto por valor de \$44.462.940.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$43.018.045.268, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$1.444.894.732.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de los ingresos de los proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones estuvo por encima de las proyecciones de crecimiento estimadas por Fedesarrollo, DANE y Globaldata<sup>35</sup> para la vigencia 2022, lo cual fue la base para la estimación de la tarifa de contribución para esa vigencia, adicionado a la gestión realizada por la CRC correspondiente al cobro persuasivo y coactivo, además las actividades de fiscalización de acuerdo con lo establecido

---

<sup>35</sup> Empresa proveedora de información que opera principalmente en el sector TIC.

en la Ley, se obtuvo un recaudo superior a la cifra proyectada de 7% equivalente a \$3.023.889.781, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, la CRC, en desarrollo de sus actividades relacionadas con la gestión de cartera realizadas en 2022, envió 1138 cartas de cobros persuasivos, logrando el pago por parte de 240 operadores recaudando \$201.522.455. A su vez, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó \$67.803.690 adicionales.

### Ingresos CRC 2023

Mediante la Resolución CRC 7008 del 14 de diciembre de 2022, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2023 en el 0,1352%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la Ley.

Para la vigencia 2023, la CRC cuenta con un presupuesto aprobado de \$47.287.652.000, de los cuales se tiene estimado recaudar por contribución la suma de \$45.152.819.282, y para el valor restante se tiene previsto hacer uso de excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es, la suma de \$2.134.832.718.

El plazo para el pago de la primera cuota de contribución venció el 31 de enero de 2023, de la cual la CRC logró un recaudo de \$22.851.949.000, lo que corresponde al 51% de los recursos que se pretenden recaudar por este concepto. El pago de la segunda cuota, programado para el 31 de julio de 2023, logró un recaudo de \$22.300.870.000, logrando un recaudo total de \$45.152.819.000, lo cual estuvo 3% por encima de las proyecciones establecidas.

### 3.2.2. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2022 y 2023

Para la vigencia 2022, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 1793 del 21 de diciembre de 2021, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$44.462.940.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

**Tabla 14. Presupuesto apropiado 2022**

Rubro	Valor
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 24.571.982.000</b>
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.584.627.000
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.824.689.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 972.427.000
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 190.239.000
<b>SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA</b>	<b>\$ 5.414.000</b>
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000
<b>INVERSIÓN</b>	<b>\$ 19.885.544.000</b>
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000

Rubro	Valor
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 4.341.862.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 44.462.940.000</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

Dentro de las actividades desarrolladas en 2022, y para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, la Entidad tramitó el levantamiento de la leyenda PREVIO CONCEPTO DGPPN del objeto de gasto "Transferencias Corrientes – Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes", por valor de \$919.973.000.

**Tabla 15. Desagregación presupuestal 2022**

DESCRIPCIÓN	Decreto 1793 de 2021 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2022
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 24.571.982.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 24.571.982.000</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>\$ 20.584.627.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 20.584.627.000</b>
SALARIO	\$ 12.779.202.000	\$ 912.774.000	\$ 13.691.976.000
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.162.485.000	\$ 0	\$ 2.162.485.000
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 4.730.166.000	\$ 0	\$ 4.730.166.000
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 912.774.000	-\$ 912.774.000	\$ 0
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>\$ 2.824.689.000</b>	<b>\$ 919.793.000</b>	<b>\$ 3.744.482.000</b>
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>\$ 972.427.000</b>	<b>-\$ 919.793.000</b>	<b>\$ 52.634.000</b>
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 919.793.000	-\$ 919.793.000	\$ 0
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 0	\$ 52.634.000
<b>GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA</b>	<b>\$ 190.239.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 190.239.000</b>
IMPUESTOS	\$ 74.250.000	\$ 0	\$ 74.250.000
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 115.989.000	\$ 0	\$ 115.989.000
<b>SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA</b>	<b>\$ 5.414.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 5.414.000</b>
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000	\$ 0	\$ 5.414.000
<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 19.885.544.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 19.885.544.000</b>

DESCRIPCIÓN	Decreto 1793 de 2021 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2022
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000	\$ 0	\$ 15.543.682.000
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 4.341.862.000	\$ 0	\$ 4.341.862.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 44.462.940.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 44.462.940.000</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

### Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2022

Al 31 de diciembre de 2022, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a \$42.366.360.797, correspondiente al 95,3%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2022.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$24.571.982.000 con una ejecución de \$22.661.226.723, equivalente al 92,2%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$19.885.544.000 con una ejecución de \$19.699.720.517 equivalente al 99,1%.

**Tabla 16. Ejecución presupuestal 2022**

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2022	Ejecución al 31 diciembre 2022	% ejecución
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 24.571.982.000</b>	<b>\$ 22.661.226.723</b>	<b>92,2%</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>\$ 20.584.627.000</b>	<b>\$ 18.856.570.500</b>	<b>91,6%</b>
SALARIO	\$ 13.691.976.000	\$ 12.425.757.416	90,8%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.162.485.000	\$ 1.933.930.259	89,4%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 4.730.166.000	\$ 4.496.882.825	95,1%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	0,0%
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>\$ 3.744.482.000</b>	<b>\$ 3.640.905.520</b>	<b>97,2%</b>
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>\$ 52.634.000</b>	<b>\$ 14.655.820</b>	<b>27,8%</b>
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 0	\$ 0	0,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 14.655.820	27,8%
<b>GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA</b>	<b>\$ 190.239.000</b>	<b>\$ 149.094.883</b>	<b>78,4%</b>

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2022	Ejecución al 31 diciembre 2022	% ejecución
IMPUESTOS	\$ 74.250.000	\$ 55.499.112	74,7%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 115.989.000	\$ 93.595.771	80,7%
<b>SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA</b>	<b>\$ 5.414.000</b>	<b>\$ 5.413.557</b>	<b>100,0%</b>
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.414.000	\$ 5.413.557	100,0%
<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 19.885.544.000</b>	<b>\$ 19.699.720.517</b>	<b>99,1%</b>
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.543.682.000	\$ 15.357.936.060	98,8%
FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL	\$ 4.341.862.000	\$ 4.341.784.457	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 44.462.940.000</b>	<b>\$ 42.366.360.797</b>	<b>95,3%</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cupo de vigencias futuras para los años 2023 y 2024, con el propósito de contratar los servicios de: correo y mensajería; almacenamiento, custodia y organización del archivo de la Entidad; servicio de aseo y cafetería; servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, y publicaciones en el Diario Oficial<sup>36</sup>, por valor de \$784.385.353, con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para contratar los servicios de un centro de contacto para dar continuidad a los servicios de atención telefónica a los agentes y grupos de valor de la CRC<sup>37</sup>, por valor de \$2.215.808.751, con cargo al presupuesto de Inversión.

### Presupuesto y ejecución presupuestal 2023

De acuerdo con la Ley 2276 del 29 de noviembre de 2021 "Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023", reglamentada mediante el Decreto 2590 del 23 de diciembre de 2022, el presupuesto de la CRC para la vigencia 2023, es de \$47.287.652.000 incluido previos conceptos, detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 17. Presupuesto apropiado 2023**

Rubro	Valor
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 26.330.642.944</b>
GASTOS DE PERSONAL	\$ 22.818.923.262
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.260.585.682
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 52.634.000

<sup>36</sup> Autorizado de acuerdo con el radicado 2-2022-050451 del 31 de octubre de 2022.

<sup>37</sup> Autorizado de acuerdo con el radicado 2-2022-040090 del 8 de septiembre de 2022.

GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 198.500.000
<b>SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA</b>	<b>\$ 5.115.056</b>
APORTES AL FONDO DE CONTINGENCIAS	\$ 5.115.056
<b>INVERSIÓN</b>	<b>\$ 20.951.894.000</b>
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC. NACIONAL	\$ 5.739.868.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 47.287.652.000</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

### Ejecución presupuestal al 20 julio de 2023

Con corte a 20 de julio de 2023, el valor total de ejecución de los gastos de la vigencia, calculada sobre los compromisos presupuestales, es de \$28.661.251.148, correspondiente al 60,6%.

La apropiación de los Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$26.330.642.944 con una ejecución (compromisos) de \$12.150.819.585, equivalente al 46,1%.

Por otro lado, la apropiación de los Gastos de Inversión corresponde a \$20.951.894.000 con una ejecución (compromisos) de \$16.510.431.563 equivalente al 78,8%.

**Tabla 18. Ejecución presupuestal a 20 de julio de 2023**

DESCRIPCIÓN	Apropiación vigente 2023	Ejecución al 20 de julio de 2023 - Compromisos	% ejecución
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 26.330.642.944</b>	<b>\$ 12.150.819.585</b>	<b>46,1%</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>\$ 22.818.923.262</b>	<b>\$ 10.851.698.595</b>	<b>47,6%</b>
SALARIO	\$ 14.141.216.513	\$ 7.481.065.026	52,9%
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	\$ 2.227.008.051	\$ 1.058.278.421	47,5%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	\$ 5.121.636.351	\$ 2.312.355.148	45,1%
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 1.329.062.347	\$ 0	0,0%
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>\$ 3.245.735.682</b>	<b>\$ 1.201.091.974</b>	<b>37,0%</b>
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>\$ 67.484.000</b>	<b>\$ 40.299.473</b>	<b>59,7%</b>
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 52.634.000	\$ 25.449.473	48,4%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES - FALLOS NACIONALES	\$ 14.850.000	\$ 14.850.000	100,0%
<b>GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA</b>	<b>\$ 198.500.000</b>	<b>\$ 57.729.544</b>	<b>29,1%</b>
IMPUESTOS	\$ 77.500.000	\$ 57.729.544	74,5%

CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	\$ 121.000.000	\$ 0	0,0%
<b>SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA</b>	<b>\$ 5.115.056</b>	<b>\$ 0</b>	<b>0,0%</b>
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	\$ 5.115.056	\$ 0	0,0%
<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 20.951.894.000</b>	<b>\$ 16.510.431.563</b>	<b>78,8%</b>
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	\$ 15.212.026.000	\$ 12.839.445.246	84,4%
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC NACIONAL	\$ 5.739.868.000	\$ 3.670.986.317	64,0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 47.287.652.000</b>	<b>\$ 28.661.251.148</b>	<b>60,6%</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

El presupuesto de la entidad se ha venido ejecutando de acuerdo con lo planeado al inicio de la vigencia. Desde la alta dirección se hace seguimiento permanente en los comités institucionales de Gestión y Desempeño.

### 3.2.3. Contabilidad (Estados Financieros a 31/12/2022)

La CRC elabora y presenta sus estados financieros de acuerdo con lo establecido por la Contaduría General de la Nación, a través de su aplicativo CHIP, y adicionalmente los publica en la página su web para consulta de los interesados.

**Tabla 19. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2022**

Corte a 31 de diciembre de 2022 (\$ Pesos)			
<b>Activo total</b>	<b>44.764.920.232,34</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>40.994.587.322,88</b>
Corriente	25.810.356.350,65	Otros Ingresos	53.158.367,41
No corriente	18.954.563.881,69	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>41.752.124.279,65</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>21.245.700.646,23</b>		
Corriente	21.245.700.646,23	<b>Excedente operacional</b>	<b>-757.536.956,77</b>
No corriente	0	Otros gastos	69.935.167,00
<b>Patrimonio</b>	<b>23.519.219.586,11</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit)</b>	<b>-774.313.756,36</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

Corte a 30 de junio de 2023 (\$ Pesos)			
<b>Activo total</b>	<b>50.658.278.111</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>23.683.416.268</b>
Corriente	31.584.425.869	Otros Ingresos	361.200
No corriente	19.073.852.242	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>16.688.745.332</b>

<b>Pasivo total</b>	<b>18.012.840.503</b>		
Corriente	18.012.840.503	<b>Excedente operacional</b>	<b>6.994.670.936</b>
No corriente	0	Otros gastos	1.615.017
<b>Patrimonio</b>	<b>32.645.437.608</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO (Excedente o Déficit)</b>	<b>6.993.417.118</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

### 3.2.4. Logros

- Expedición de la Resolución 6936 de 2022 "Por la cual se adopta el marco normativo unificado que rige la liquidación y pago de la contribución a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y se unifican las disposiciones vigentes, aplicables a los procesos de determinación, discusión, imposición de sanciones y cobro coactivo."
- Gestión de omisos, lo que contribuyó a aumentar el recaudo para la vigencia 2022 en \$879,7 millones de pesos, superando el de la vigencia 2021 que fue de \$350 millones.
- Con corte a 31 de julio de 2023, se logró el recaudo programado de la contribución para la presente vigencia, superando en 3% lo estimado inicialmente

### 3.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

#### 3.3.1. Contratación 20 de Julio de 2022 – 20 de Julio de 2023

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas de SECOP I y II y de la tienda virtual<sup>38</sup>. El proceso ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en línea con las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

En línea con lo establecido en el plan anual de adquisiciones, la CRC suscribió 163 contratos durante el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2022 al 20 de julio de 2023, distribuidos en las diferentes modalidades, que suman un valor total contratado de \$20.032.433.482, tal y como se relaciona a continuación:

**Tabla 20. Distribución de recursos por modalidad de contratación**

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR EN PESOS	% DEL TOTAL
AMP	\$ 3.500.307.293	17,5%
CONCURSO DE MÉRITOS	\$ 1.618.561.456	8,1%
CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 12.683.551.711	63,3%
LICITACIÓN PÚBLICA	\$ 1.100.000.000	5,5%
MÍNIMA CUANTÍA	\$ 172.288.957	0,9%

<sup>38</sup> Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/contratacion/publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos#cont>

SELECCIÓN ABREVIADA	\$ 957.724.065	4,8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 20.032.433.482</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede verificar, el 36.7% de la contratación se realiza mediante procesos de selección abiertos y respecto del 63.3% restante, conforme a lo autorizado en la ley, la CRC suscribe contratos de manera directa.

En los dos (2) primeros meses del 2023, se adelantó la contratación que estaba prevista en el plan anual de adquisiciones, especialmente la contratación directa de contratistas de prestación de servicios profesionales. Sin embargo, debido a la expedición de las circulares Nos. 100-05-2022 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y 01 del 5 de enero de 2023 emitida por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (CCE) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los estudios previos aprobados en diciembre de 2022 debieron ser modificados para ajustar su plazo y valor en cuatro (4) meses. Lo anterior es relevante, a efectos de significar el aumento del número de contratos respecto a los suscritos en la vigencia anterior, ya que al finalizar los cuatro (4) meses de ejecución y con el fin de satisfacer las necesidades de la CRC, se procedió a suscribir nuevos contratos de prestación de servicios por el resto del año.

Adicionalmente, dentro de la gestión del proceso, mensualmente la entidad envía, a través del SIRECI, el reporte a la gestión contractual, de acuerdo con lo establecido en el formulario 423 hasta 427 - M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL.

### 3.3.2. Logros

En el marco de la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión, la CRC fortaleció sus instrumentos internos como formatos y manuales, creando nueve (9) procedimientos en el proceso de gestión contractual, actualizando veintisiete (27) formatos y creando cuatro (4) nuevos, entre otros, y se trabajó en lograr mejor interacción entre las diferentes áreas de la entidad. Lo anterior permitió que cada modalidad de selección establecida por la ley contara con un procedimiento y se estandarizaron algunas de los trámites contractuales recurrentes que adelanta la entidad, formalizando su contenido y evitando interpretaciones diversas respecto de la aplicación normativa.

También, se cumplieron con las metas establecidas en materia contractual en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República para la vigencia 2022.

Es necesario señalar que dentro de los hallazgos realizados por la Contraloría General de la República en la auditoría de la vigencia 2022 no se hizo ninguno relacionado con el proceso de gestión contractual; sin embargo, producto de esta auditoría, se vio la necesidad de fortalecer algunas actividades relativas a la supervisión de los contratos, acciones de mejora que se están adelantando en la presente vigencia, dentro del plazo establecido en el plan de mejoramiento.

### 3.4. GESTIÓN AMBIENTAL

Dentro de las actividades desarrolladas en la vigencia 2022 y lo transcurrido hasta julio 20 de 2023, en el marco de la Gestión Ambiental la Entidad ha alcanzado los siguientes logros:

### 3.4.1. Cálculo de la Huella de Carbono

Con el fin de tener control y seguimiento de las emisiones de Gases Efecto Invernadero - GEI y llegar en un futuro a la carbono neutralidad como lo plantea la Ley 2169 de 2021, La CRC ha venido realizando la medición de su huella de carbono es por lo anterior que la Entidad comienza tomó el año 2019 como año base, teniendo en cuenta el aforo de colaboradores en las instalaciones de la CRC del 100% y por consiguiente la evidencia del consumo de energía eléctrica, gas natural y la generación de residuos peligrosos y no peligrosos

Durante el segundo semestre de 2022, la CRC realizó el informe de la huella de carbono para el año 2019, tomando este como año base antes de la llegada de la pandemia por el Covid-19, y el cual servirá de comparación respecto al 2023, año en que se dio el regreso a la presencialidad de los funcionarios de la CRC.

La medición de la huella de carbono en el año 2019 constituye una herramienta de comparación para las siguientes vigencias y así poder proponer estrategias de adaptación y mitigación al cambio climático

### 3.4.2. Primer y segundo simulacro de emergencias ambientales

El 28 de octubre de 2022 y el 31 de mayo de 2023, se realizaron simulacros ante una emergencia ambiental, teniendo en cuenta lo estipulado en la Norma ISO 14001 de 2015.

#### Imagen 14. Simulacros de emergencia ambiental en la CRC



Fuente: CRC, Elaboración Propia

### 3.4.3. Inclusión de actividades de educación ambiental

Se adelantaron diferentes actividades y campañas de educación ambiental, en 2022 se realizaron 54 y en lo corrido de 2023 se han realizado 30, varias de ellas con el acompañamiento de la Secretaría Distrital de Ambiente. Varios de ellos virtuales y otros en eventos integrales que desarrolla la Entidad.

**Imagen 15. Actividades de educación ambiental integradas a las actividades de la CRC**

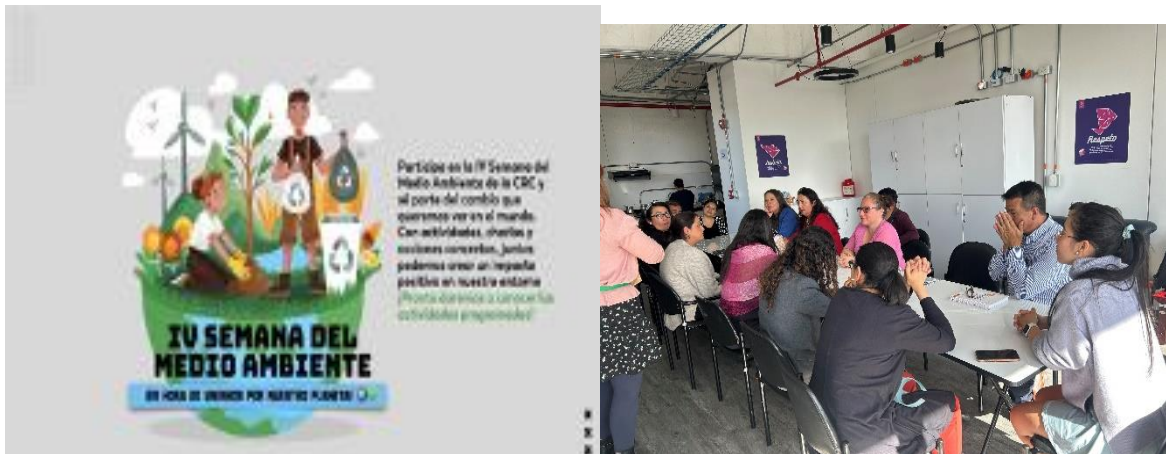


Fuente: CRC, Elaboración Propia

#### **3.4.4. Celebración de la IV Semana del Medio Ambiente - CRC**

Por cuarto año consecutivo, la CRC comprometida con las buenas prácticas ambientales, celebró entre el 5 y el 9 de junio, la Semana del Medio Ambiente, cuyo tema central fue la movilidad sostenible, con el fin de fomentar el uso de los transportes cero emisiones, en los colaboradores de la Entidad.

**Imagen 16. Actividades de la IV semana del medio ambiente - CRC**



Fuente: CRC, Elaboración Propia

### 3.4.5. Entrega de material reciclable y reutilizable a la Organización Recicladora de Oficio

En el primer semestre del año 2023, la CRC hizo entrega de 608,2 kilogramos de material reciclable, a la Organización de Recicladores de Oficio "Arcrecifront", distribuidos en diferentes tipos de materiales, siendo los principales el cartón y la chatarra, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica.

**Gráfica 10. Porcentaje de residuos reciclables entregado a la Organización Recicladora en 2023-I**



Fuente: CRC, Elaboración Propia

### 3.5. Fortalecimiento de la Infraestructura física de la CRC

La CRC, en virtud de la modificación de su Estructura Organizacional, dada por la Ley 1978 de 2019, así como de las nuevas funciones en materia de Televisión Abierta Radiodifundida, Radiodifusión Sonora y Servicio Postal Universal, debió modificar los Grupos Internos de Trabajo con los que contaba en su momento, y a su vez requirió realizar una ampliación de planta de personal en 36 cargos, para poder adelantar en debida forma, las nuevas responsabilidades asignadas a la CRC.

Como consecuencia de los nuevos grupos de trabajo implementados, de la ampliación de la planta, así como el apoyo que requiere la Entidad a través de la suscripción de los contratos de prestación de servicios y de la vinculación de estudiantes para el desarrollo de prácticas laborales, la CRC se vio en la necesidad de adecuar su planta física para facilitar el desarrollo de la totalidad de las funciones encomendadas y el reconocimiento de las nuevas realidades. Fue así como en 2022 suscribió los contratos 071 con la empresa DIARQCO CONSTRUCTORES SAS y cuyo objeto fue: "Ejecutar las obras de reparaciones locativas de los pisos 8, 9 y 10 del edificio link siete sesenta, propiedad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, bajo la modalidad de precios unitarios fijos", y el contrato 075 con la empresa CONSTRUCCIONES AXIOMA LTDA y cuyo objeto fue "Realizar la interventoría técnica, administrativa, financiera, ambiental, contable y jurídica, para el contrato de obra de reparaciones locativas de los pisos 8, 9 y 10 del edificio link siete sesenta, propiedad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones", adelantados por las modalidades de Licitación Pública y Concurso de Méritos, los cuales fueron ejecutados desde el mes de abril y finalizaron el 20 de noviembre y 20 de diciembre respectivamente.

Así las cosas, y con ocasión de los contratos anteriores, se realizaron las reparaciones locativas, adecuación y actualización de redes hidráulicas, eléctricas, de voz y datos, redes de detección y extinción de incendios, para la planta física de la CRC, mediante la implementación de espacios abiertos, con amplia ventilación y áreas de coworking, que permiten la alternancia de los puestos de trabajo.

Las reformas adelantadas en la infraestructura física de la Entidad permiten tener espacios adecuados para personas en condición de discapacidad o movilidad reducida ya que ahora se cuenta con nuevos ambientes que consideran, entre otras características, la actualización de circulaciones y la señalización que favorecen su desplazamiento.

De igual manera, el mejoramiento de los espacios de trabajo se considera de la mayor relevancia en cuanto al impacto positivo en la salud mental de los trabajadores en concordancia con los ejes temáticos planteados en el Modelo de Programa Nacional de Bienestar 2020 – 2022, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, contribuyendo en la prevención de nuevos riesgos en salud mental por efectos post pandemia al facilitar la existencia de puestos de trabajo adecuados según la normatividad vigente en la materia.





# ANEXOS

INFORME AL CONGRESO CRC 2023



### Anexo 1. Actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	ETAPA DEL PROCESO	TEMÁTICA
10000-32-33	SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE QUINDIO, CALDAS Y RISARALDA LTDA. TELECAFÉ LTDA.	AUTO DE NO MÉRITO DEL 13/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-34	CASA EDITORIAL EL TIEMPO TELEVISIÓN - CITY TV	AUTO DE NO MÉRITO DEL 20/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-35	SISTEMA INFORMATIVO CECAN MEDIA S.A.S. (CANAL 2)	AUTO DE NO MÉRITO DEL 20/09/2022	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-26	CORPORACIÓN CANAL DE TELEVISIÓN LOCAL "CANAL U TV." DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	DECISIÓN: AMONESTACIÓN RESOLUCIÓN No. 7001 DEL 01/12/2022 AMONESTACIÓN	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público
10000-32-27	CANAL CAPITAL	DECISIÓN: ARCHIVO RESOLUCIÓN No. 7002 DEL 01/12/2022	Contenido inapropiado en horario apto todo público
10000-32-37	CARACOL TELEVISIÓN S.A.	AUTO DE NO MÉRITO DEL 13/12/2022	Publicidad en televisión
10000-33-2-2	CARACOL TELEVISIÓN Y RCN TELEVISIÓN	AUTO DE NO MÉRITO DEL 07/02/2023	Publicidad en televisión
10000-33-2-5	RCN TELEVISIÓN	AUTO DE NO MÉRITO DEL 28/02/2023	Publicidad en televisión
10000-33-2-4	CARACOL TELEVISIÓN Y RCN TELEVISIÓN	AUTO DE NO MÉRITO DEL 28/03/2023	Publicidad en televisión
10000-32-36	CANAL CAPITAL	DECISIÓN: MULTA Y AMONESTACIÓN RESOLUCION 7146 DEL 13/06/2023	Publicidad de bebidas alcohólicas en horario no apto para todo público

Fuente: CRC, Elaboración Propia

## Anexo 2. Procesos judiciales de la Entidad

NO.	EXPEDIENTE	ACTUACIÓN	EMPRESA	VALOR
1	2003-1005	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	12.260.979.297,00
2	2003-391 y 2003-411 (acumulados)	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.	3.135.549.156,00
3	2004-173	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P.	1.037.410.120,00
4	2005-1152	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	3.132.093.539,00
5	2006-215	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Telecom S.A. E.S.P.	3.000.000.000,00
6	2006-328	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	1.053.688.829,00
7	2006-561	Acción de Grupo	Claudia Esneda León y otros	0,00
8	2010-342	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	300.000.000,00
9	2009-521	Nulidad Simple	Comisión Nacional de Televisión	0,00
10	2011-114	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Telefónica Móviles	5.116.739.111,00
11	2010-344	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	300.000.000,00
12	2010-343	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	300.000.000,00
13	2011-187	Reparación Directa	EMCALI EICE	107.073.512.286,00
14	2011-184	Reparación Directa	EMCALI EICE	36.777.854.142,00
15	2011-182	Reparación Directa	EMCALI EICE	1.775.540.216,00
16	2011-584	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Edatel S.A. E.S.P.	1.566.739.671,61
17	2011-186	Reparación Directa	EMCALI EICE	121.277.413.272,00
18	2012-324	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Edatel S.A. E.S.P.	1.416.751.383,00
19	2010-2359	Acción Popular	Jorge Eduardo Vallejo Bravo	1.000.000.000,00
20	2013-618	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Sistemas Satelitales de Colombia	400.000.000,00
21	2013-973 / 2014-821	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Compañía General de Inversiones	402.500.000,00
22	2013-5097	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	José Enoc Cano	53.929.492,00
23	2014-178	Controversia Contractual	Jahv Mcgregor S.A. Auditores y Consultores	56.376.000,00
24	2014-013	Nulidad Simple	Pedro Leonardo Pacheco Jiménez	0,00
25	2014-817	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Edatel S.A. E.S.P.	250.548.028,00
26	2014-688	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0,00
27	2015-138	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A.	228.585.079,00
28	2015-657	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	133.000.000,00
29	2015-1321	Acción Popular	Jaime Omar Jaramillo	0,00

NO.	EXPEDIENTE	ACTUACIÓN	EMPRESA	VALOR
30	2019-007	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A.	213.300.000,00
31	2014-319	Nulidad Simple	Álvaro Otálora Barriga	0,00
32	2015-2227	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	692.515.883,00
33	2016-160	Nulidad Simple	Ricardo Hoyos	0,00
34	2016-295	Nulidad Simple	RCN Televisión	0,00
35	2016-823	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	1.654.639.910,00
36	2016-1355	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	5.955.304.443,00
37	2016-1650	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	4.769.273.298,00
38	2016-1510	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	69.195.023.291,00
39	2016-1583	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	6.384.185.000,00
40	2016-1646	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	4.429.314.866,00
41	2016-1356	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	614.093.799,00
42	2013-6800	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Wilson Miguel Gil Díaz	30.409.790,00
43	2016-1404	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	89.945.269.381,00
44	2016-1679	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	158.666.477.137,00
45	2016-1446	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	9.658.991.542,00
46	2016-286	Nulidad Simple	RCN Televisión	0,00
47	2017-1321	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	1.046.445.934.048,00
48	2017-014	Nulidad Simple	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	0,00
49	2015-1477	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	292.274.326.222,00
50	2017-061	Nulidad Simple	Comcel S.A.	0,00
51	2013-035	Reparación Directa	ENERGY ELECTRONICS TECHNOLOGIES S.A.S.	8.000.277.922,00
52	2017-1367	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	48.107.443.059,00
53	2017-194	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0,00
54	2017-1710	Acción Popular	Andrés Sanín	0,00
55	2018-025	Acción Popular	Defensoría del Pueblo	0,00
56	2017-013	Nulidad Simple	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	0,00
57	2017-120	Nulidad Simple	Cooperativa Multiactiva de Taxistas de Manizales	0,00
58	2018-021	Acción Popular	Álvaro Archbold Núñez	0,00
59	2017-5060	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Nicolás Lezaca	42.514.212,00
60	2018-307	Acción Popular	Personería Municipal de Vista Hermosa	0,00

NO.	EXPEDIENTE	ACTUACIÓN	EMPRESA	VALOR
61	2018-1017	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	4.876.612.709,00
62	2018-640	Acción Popular	Robinson Cardozo Yara y otros	0,00
63	2018-348	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	0,00
64	2019-048	Reparación Directa	David Majana Navarro y otros	812.000.000,00
65	2018-496	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0,00
66	2017-012	Nulidad Simple	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	0,00
67	2018-481	Reparación Directa	Daniel Andrés Correa	812.000.000,00
68	2019-328	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	311.725.419,00
69	2019-084	Reparación Directa	Lizbeth del Rosario Vicent Pacheco y Otros	812.000.000,00
70	2007-021	Nulidad Simple	Corporación Colombiana de Padres y Madres - Red Papaz	0,00
71	2008-237	Nulidad Simple	Diego Alejandro Pérez Parra	0,00
72	2011-054	Nulidad Simple	Caracol TV	0,00
73	2012-064	Nulidad Simple	Asomedios	0,00
74	2014-189	Nulidad Simple	Hernando Morales Plaza	0,00
75	2015-220	Nulidad Simple	Gerardo Alonso Jiménez Umbarila	0,00
76	2015-391	Nulidad Simple	Danilo Mauricio Vergara Ospina	0,00
77	2015-328	Nulidad Simple	Esteban Alonso Rua Giraldo	0,00
78	2017-256	Nulidad Simple	Filipo Ernesto Burgos Guzmán	0,00
79	2017-907	Acción Popular	Germán Humberto Rincón Perfetti	0,00
80	2010-033	Nulidad Simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0,00
81	2019-704	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	2.083.525.241,00
82	2016-432	Nulidad Simple	Credivalores-Crediservicios S.A.S	0,00
83	2019-292 / 2020-871 / 2022-035 /2022-059	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0,00
84	2019-207	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	0,00
85	2017-675	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	120.981.000,00
86	2020-825	Acción Popular	Adadier Perdomo Urquina	0,00
87	2021-014	Acción de Cumplimiento	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0,00
88	2021-006	Nulidad simple y suspensión provisional	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0,00
89	2019-988	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0,00
90	2021-010	Acción de Cumplimiento	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0,00
91	2020-601	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	16.615.947.790,00

NO.	EXPEDIENTE	ACTUACIÓN	EMPRESA	VALOR
92	2020-805	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Diana Mireya Pedraza	97.730.091,00
93	2020-458	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	74.386.031.384,00
94	2021-083	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Servibanca S.A.	14.646.613.000,00
95	2021-035	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0,00
96	2021-086	Acción Popular	Mercy Luz Bernal	0,00
97	2021-203	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Servibanca S.A.	12.734.717.000,00
98	2021-194	Reparación Directa	Sandra Paola Morelo Salcedo	1.642.615.008,00
99	2017-350	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Asociación de Copropietarios Antena Parabólica de Neira	0,00
100	2021-341	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	0,00
101	2020-213	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0,00
102	2019-394	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Patners Telecom Colombia S.A.S.)	8.179.414.374,00
103	2020-317	Acción Popular	Juan Pablo Sánchez Sepúlveda	0,00
104	2021-296	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Colombia Móvil S.A. E.S.P	50.000.000,00
105	2021-224	Acción Popular	Jorge Enrique Santanilla Medina	0,00
106	2021-083	Proceso de formalización y restitución de derechos territoriales	Resguardo indígena Awá	0,00
107	2021-842	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	2.120.553.496,00
108	2022-111	Reparación Directa	Juan Carlos Garzón	907.051.690,00
109	2021-665	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	196.119.032.862,00
110	2020-208	Controversia Contractual	Universidad de Antioquia	4.799.746,00
111	2018-356	Acción Popular	Eulalia del Rosario Gómez Paz	0,00
112	2021-893	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Avantel S.A.S. (absorbida por Partners Telecom Colombia S.A.S.)	34.429.000.000,00
113	2022-141	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Comcel S.A.	0,00
114	2022-029	Acción Popular	Brayan Díaz, Wilson Cabrera Vargas y otros	0,00
115	2022-053	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	0,00
116	2022-430	Nulidad Simple	Juan Carlos Gómez Jaramillo	0,00
117	2019-048	Reparación Directa	Clínica de Especialistas del Poblado	812.000.000,00
118	2022-434	Nulidad Simple	Hector Mauricio Mayorga Arango	0,00
119	2019-1160	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP	14.464.054.246,00
120	2023-151	Acción Popular	Distrito de Tumaco	0,00
121	2022-869	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Andean Tower Partners	0,00
122	2019-059	Nulidad Simple	CRC	0,00

Fuente: CRC, Elaboración Propia

### Anexo 3. Actos administrativos de solución de controversias

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
1	3000-32-13-44	Háblame - Colombia Móvil Contrato de Acceso - numeración no geográfica	7011	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
2	3000-32-13-39	Háblame - Colombia Móvil ampliación de TPS	7133	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
3	3000-32-13-49	HABLAME-COMCEL: Habilitación de numeración para envío de SMS	6898	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
4	3000-32-13-25	HABLAME Colombia y Colombia Telecomunicaciones, SMS terminados en un OMV de la red del PRST	6950	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 6519 de 2022
5	3000-32-13-55	ETB-UNE Aplicación del artículo 4.3.2.2. Cargo por tránsito nacional	7116	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
6	3000-32-13-40	GTD COLOMBIA S.A. y UFINET COLOMBIA S.A. relacionada con las "diferencias suscitadas entre las partes, en el marco del Contrato Marco No. UFINET- GIO- 20190820-02", conforme con el art, 4,10,2,4 de la Resolución CRC 5050 de 2016	6943	Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por GTD COLOMBIA S.A. respecto de UFINET COLOMBIA S.A.
7	3000-32-13-43	COMCEL - EMCALI, Compartición de infraestructura de telecomunicaciones.	6960	Por la cual se resuelve un conflicto surgido entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
8	3000-32-13-42	REMUNERACIÓN DEL ACCESO A INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	6959	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
9	3000-32-13-51	Conflicto CORPORACIÓN CULTURAL FELIX MARÍA SOLANO RAMÍREZ - ELECTROHUILA por acuerdo de compartición de infraestructura	6989	Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se abstiene de pronunciarse de fondo sobre una solicitud de solución de controversias presentada por la CORPORACIÓN CULTURAL FÉLIX MARÍA SOLANO RAMÍREZ respecto de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.
10	3000-32-13-43	COMCEL – EMCALI. Compartición de infraestructura de telecomunicaciones.	7062	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6960 de 2022.
11	3000-32-13-42	MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. - UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	7074	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 6959 de 2022
12	3000-32-13-37	Conflicto COMCEL S.A. – UNIMOS S.A. E.S.P. Acceso a infraestructura pasiva	6907	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto del proveedor EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P.
13	3000-32-13-52	SSC- COLTEL modificación señalización	7016	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.
14	3000-32-13-28	Controversia PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. vs COMCEL S.A. Ampliación RAN	6949	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6762 de 2022.
15	3000-32-13-38	Solución de controversia entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. modificación de la Interconexión respecto al esquema de señalización	6999	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 6887 de 2022.
16	3000-32-13-53	Dimensionamiento de interconexión móvil-móvil entre COLOMBIA MÓVIL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016.	7045	Por la cual se resuelve la actuación administrativa de solución de controversias, acumulada en el expediente 3000-32-13-41, entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
17	3000-32-13-54	COMCEL S.A. - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC optimización nodos de interconexión	7117	Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
18	3000-32-13-41	Dimensionamiento de interconexión móvil-móvil entre COLOMBIA MÓVIL y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. Artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016	7128	Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7045 de 2023
19	3000-32-13-52	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. - COLTEL modificación señalización	7119	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. en contra de la Resolución CRC 7016 de 2022

**Fuente:** CRC, Elaboración Propia

#### Anexo 4. Solicitud de Autorizaciones de desconexión

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
1	3000-32-2-23	Desconexión AVANTEL vs HABLAME	6908	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN en contra de la Resolución 6594 de 2022
2	3000-32-2-28	Desconexión ETB- AVANTEL	7014	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN, empresa absorbida por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
3	3000-32-2-29	Desconexión ETB - PTC	7015	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
4	3000-32-2-31	Desconexión ETB- COMCEL	7013	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión móvil – móvil, existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
5	3000-32-2-31	Desconexión ETB- COLTEL	7012	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión existentes entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
6	3000-32-2-27	Desconexión COMCEL vs ARIA TEL	6991	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de una relación de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P.
7	3000-32-2-34	Desconexión UNE- CAUCATEL	6996	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y CAUCATEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última.

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
8	3000-32-2-39	Desconexión UNE- UNITEL	6993	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS UNITEL S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última.
9	3000-32-2-38	Desconexión UNE- TELEPALMIRA	6998	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P. - TELEPALMIRA EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última.
10	3000-32-2-35	Desconexión UNE -Empresa de Telecomunicaciones de Girardot	6995	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P. - ETG EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última.
11	3000-32-2-37	Desconexión UNE-TELEJAMUNDI	6994	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
12	3000-32-2-36	Desconexión UNE- TELECARTAGO	6997	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
13	3000-32-2-33	Desconexión UNE- BUGATEL	6992	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS BUGATEL S.A. E.S.P.- BUGATEL EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL y la solicitud de declaración de la pérdida de

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
				ejecutoriedad del acto administrativo que aprobó la Oferta Básica de Interconexión de esta última
14	3000-32-2-17	Desconexión Comcel-Avantel	6947	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6627 de 2022, expediente 3000-32-2-17
15	3000-32-2-18	Desconexión Comcel- TIGO	6946	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6626 de 2022, expediente 3000-32-2-18
16	3000-32-2-19	Desconexión Comcel - Movistar	6948	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6628 de 2022, expediente 3000-32-2-19
17	3000-32-13-40	Desconexión ETB VS ARIA TEL	7046	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P.
18	3000-32-2-31	Desconexión ETB- COMCEL	7075	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7013 de 2022
19	3000-32-2-47	Desconexión PARTNERS - UNITEL S.A.E.S.P. EN LIQUIDACIÓN	7154	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y UNITEL S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, UNITEL S.A. E.S.P EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
20	3000-32-2-46	Desconexión PARTNERS - TELÉFONOS DE PALMIRA S.A EN LIQUIDACIÓN	7153	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE PALMIRA, S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TELEPALMIRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
21	3000-32-2-45	Desconexión PARTNERS - EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A EN LIQUIDACIÓN	7152	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELÉFONOS DE JAMUNDÍ S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
22	3000-32-2-44	Desconexión PARTNERS - EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A EN LIQUIDACIÓN	7150	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
23	3000-32-2-42	Desconexión PARTNERS - CAUCATEL S.A EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL	7148	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y CAUCATEL S.A. E.S.P. CONTROLADA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
24	3000-32-2-43	Desconexión PARTNERS - TELÉFONOS DE CARTAGO S.A EN LIQUIDACIÓN	7149	Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
25	3000-32-2-27	Desconexión COMCEL móvil vs Aria Tel LD	7118	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6991 de 2022
26	3000-32-13-40	Desconexión ETB VS ARIA TEL	7132	Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7046 de 2023"

Fuente: CRC, Elaboración Propia

### Anexo 5. Actos administrativos expedidos – recursos de apelación y de queja sobre decisiones de otras autoridades respecto de la instalación de infraestructura

NO.	NO. Y FECHA DE RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
1	6903 de 2022	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la Resolución 1220-00059 de 10 de junio de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ibagué-Tolima"
2	6904 de 2022	"Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesta por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> , en contra de la Resolución 260.59.040 del 3 de mayo de 2021, expedida por el Departamento Administrativo de Planeación de Tuluá, Valle del Cauca"
3	6905 de 2022	"Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por <b>PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.</b> en contra del oficio No. 1040.1514 del 20 de septiembre de 2021, expedido por la Secretaría Municipal de Planeación de Mosquera, Cundinamarca"
4	6919 de 2022	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ESTRUCTURAS INTEGRALES DE COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 0029 del 28 de febrero de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, Antioquia"
5	6930 de 2022	"Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre los recursos de apelación interpuestos por <b>ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.</b> y por el señor <b>LUIS FERNANDO RUEDA ACELA</b> , en contra de la decisión proferida el 10 de mayo de 2022 mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo IPOAP-0038-2019 por parte de la Inspección de Policía con funciones especiales de control urbano del Municipio de Floridablanca, Santander"
6	6931 de 2022	"Por la cual la CRC se abstiene de pronunciarse de fondo sobre el recurso de apelación interpuesto por <b>ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la decisión proferida el 3 de junio de 2022 mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo IPCU-0018-2021 por parte de la Inspección de Policía con funciones especiales de control urbano del Municipio de Floridablanca, Santander"
7	6941 de 2022	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 1355 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-09178"
8	6942 de 2022	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra del Auto de Archivo por Negación de Factibilidad del 20 de agosto de 2019, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-09157"
9	6962 de 2022	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 1773 del 17 de diciembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-06535"
10	6972 de 2022	"Por la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por <b>ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la decisión contenida en el Oficio DAP O.T 30517 del 4 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación y Or31denamiento Municipal de Neiva – Huila"
11	6973 de 2022	"Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 2186 del 21 de diciembre de 2021, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-13428"
12	6988 de 2022	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 33 de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación, Desarrollo Territorial y Vivienda del municipio de Argelia, Antioquia"
13	7006 de 2022	"Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 0118 de fecha 18 de enero del año 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-04436"

NO.	NO. Y FECHA DE RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
14	<b>7020 de 2022</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el ciudadano <b>GUIDO ANTONIO RIVEROS RODRÍGUEZ</b> , en calidad de tercero interesado, en contra del Concepto de Factibilidad 2- 2020-53093 del 4 de noviembre del 2020 y la Resolución No.0045 del 8 de enero de 2021, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-78688"
15	<b>7056 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la decisión contenida en el oficio DSP-347 del 6 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación de Chía – Cundinamarca"
16	<b>7063 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la decisión contenida en el oficio DSP-346 del 6 de mayo de 2021, expedido por la Secretaría de Planeación de Chía – Cundinamarca"
17	<b>7081 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 1357 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28460"
18	<b>7082 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 1142 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73250"
19	<b>7083 de 2023</b>	"Por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por <b>ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.</b> en contra del Oficio No. VTSP-2020-5699 de fecha 20 de noviembre de 2020, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73781"
20	<b>7098 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra del Auto de Archivo por Negación de Factibilidad, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-22443"
21	<b>7099 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 1135 de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-44910"
22	<b>7122 de 2023</b>	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la Resolución CRC 6892 de 2022"
23	<b>7123 de 2023</b>	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la Resolución CRC 6891 de 2022"
24	<b>7124 de 2023</b>	"Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la Resolución CRC 6904 de 2022"
25	<b>7134 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 0444 del 29 de marzo de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-00980"
26	<b>7135 de 2023</b>	"Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por <b>ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 2114 del 1 de diciembre de 2022 y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-87688 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73794"
27	<b>7136 de 2023</b>	"Por la cual se declara la improcedencia del recurso de queja interpuesto por <b>PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.</b> en contra de la Resolución CRC 7063 de 2023"

NO.	NO. Y FECHA DE RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
28	<b>7139 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 1700 del 10 de diciembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28470"
29	<b>7143 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> , en contra de la Resolución 0980 del 28 de junio de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-73982"
30	<b>7163 de 2023</b>	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por <b>ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 2285 de 2022 y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-155426 del 27 de octubre de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-66805"
31	<b>7164 de 2023</b>	"Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por <b>ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.</b> en contra de la Resolución 2186 del 13 de diciembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1140 del 22 de julio de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73802"
32	<b>7169 de 2023</b>	"Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por la Personería Municipal de Boavita en contra de la Resolución No. 0017 de 23 de junio de 2022, por medio de la cual la Oficina Asesora de Planeación de Boavita concedió una licencia de construcción en modalidad especial (Telecomunicaciones)".

Fuente: CRC, Elaboración Propia